

1. Unser Serviceverständnis

Wir wollen durch unseren Kundenservice überzeugen - dieses Serviceverständnis leben wir, egal ob wir per Telefon, E-Mail oder über unser Ticketsystem persönlich für unsere Kunden da sind.

Mit diesem Dokument wollen wir Ihnen alle wesentlichen Informationen zu unseren Servicekanälen sowie zu den durch uns garantierten Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten bereitstellen.

Ergänzend zu diesem Dokument gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche Sie unter <https://www.skool.de/allgemeine-geschaeftsbedingungen-agb> einsehen können.

2. Begriffsdefinitionen & Vorbemerkungen

2.1. Werktage

In diesem Dokument sind Werktage wie folgt definiert:

- Montag bis Freitag

Ausgenommen sind bundesweite Feiertage in Deutschland sowie Feiertage in Bayern.

2.2. Zeiten

Gemäß der Einstufung und Priorisierung eines Incident vereinbart Skool mit dem Kunden fest definierte Bearbeitungszeiten, die im Folgenden näher beschrieben werden:

- **Reaktionszeit**
Zeit ab Störungsmeldung bis zur ersten erfolgten Reaktion
- **Einsatzzeit vor Ort**
Zeit bis zum Eintreffen eines Technikers Vor-Ort beim Kunden
- **Wiederherstellungszeit**
Zeit ab Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung der Basisfunktion des Systems
- **Abwicklungszeit**
Change Zeit ab Änderungsanforderung bis zur Fertigstellung

Die im vorliegenden Dokument genannten Reaktionszeiten definieren die Zeit zwischen dem Eingang einer Anfrage und der ersten darauf erfolgten Reaktion. Diese Reaktion stellt nicht zwingend die Lösung oder die Beantwortung der Anfrage dar, sondern kann beispielsweise den Hinweis auf den Beginn der Behebung, einer weiterführenden Analyse oder Recherche beinhalten. Diese weiterführenden Arbeiten können zeitlich über die genannten Reaktionszeiten hinausgehen.

Die Messung der Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Serviceanfrage über einen der unter Punkt 3 genannten Servicekanäle und richten sich zudem nach den Verfügbarkeiten des jeweiligen Servicekanals. Zeiten außerhalb dieser Verfügbarkeiten fließen nicht in die Berechnung der Reaktionszeit mit ein.

2.3. Incident Priorisierung

Die Priorität eines Incident ergibt sich in der Regel aus der Bewertung der Incident-Dringlichkeit („Urgency“) und der Incident-Auswirkung („Impact“).

Dringlichkeit

Die Dringlichkeit drückt aus, wie schnell der Incident gelöst werden muss.

Folgende Stufen existieren:

- Keinerlei Arbeiten möglich
- Arbeiten teilweise möglich
- Workaround möglich
- Änderungsanforderung

Auswirkung

Die Auswirkung drückt aus, wie umfangreich der Incident ist und wie schwer die Systeme betroffen sind.

Folgende Stufen existieren:

- Alle Nutzer an mehreren Orten
- Alle Nutzer an einem Ort
- Mehrere Nutzer an einem Ort
- 1 oder 2 Nutzer an einem Ort
-

Prioritätsklassen (PK)

In Anlehnung an ITIL 2011 und der beschriebenen Incident Priorisierung kommen daher folgende Prioritätsklassen zur Anwendung:

PRIO A	Kritisch	Totalausfall von Kernkomponenten eines Systems. Alle Anwender können Ihre Aufgaben nicht erfüllen. Die schulischen Prozesse sind in einem kritischen Umfang beeinträchtigt. Der Service muss schnellstmöglich wiederhergestellt werden.
PRIO B	Hoch	Die Funktionalität des Systems oder der Applikation ist schwer beeinträchtigt. Anwender können Ihre Aufgaben nicht wie vorgesehen erfüllen. Die schulischen Prozesse sind in bedeutender Weise eingeschränkt. Die Grundfunktionalitäten sind erhalten.
PRIO C	Mittel	Die Funktionalität des Systems oder der Applikation ist bemerkbar eingeschränkt. Anwender können Ihre Aufgaben erfüllen, jedoch nur mit zusätzlichem Aufwand. Der Einfluss auf die schulischen Prozesse ist mittel oder gering. Die Auswirkung betrifft nur vereinzelte Anwender.
PRIO D	Niedrig	Die Funktionalität des Systems oder der Applikation ist leicht oder nicht beeinträchtigt. Es besteht keine oder eine nur sehr leichte Beeinträchtigung der schulischen Prozesse.

2.4. Bearbeitungszeiten

Die im vorliegenden Dokument genannten Reaktionszeiten geben ausschließlich die zugesicherten Zeiten wieder, in denen eine Reaktion durch unseren Kundenservice erfolgt. Diese Werte geben aber nur unzureichend die Servicequalität wieder, da viele der Serviceanfragen direkt gelöst werden können.

Bearbeitungszeiten an Werktagen innerhalb der Service-Bereitstellungszeiten			
 Servicemodul 	 Priorität 	 Reaktion 	 Einsatz vor Ort
Remote Basic	PRIO A	4 h	-
	PRIO B	8 h	-
	PRIO C	Nächster Werktag	-
	PRIO D	2 Werktage	-

Zusätzlich können je nach Kunden-Anforderung individuelle Vereinbarungen in Form einer Servicematrix definiert werden.

Die **Service Bereitstellungszeiten** sind an Werktagen:

- Von Montag bis Donnerstag von 8:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Am Freitag von 8:30 Uhr bis 14:00 Uhr

3. Servicekanäle

An Wochenenden und Feiertagen findet kein Service statt. Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich.

Alle anderen Wege, Service zu erhalten, wie z.B. emails an den Vertrieb oder an persönliche Ansprechpartner innerhalb Skool führen zu Verzögerungen. Eine Bearbeitung kann nicht garantiert werden. Es sind zwingend die 3 vorgegebenen Kanäle einzuhalten.

3.1. Unterstützung über unsere Service-Hotline

Unter der Helpdesk-Hotline 08642 99 59 798 erreichen Sie unseren Kundenservice. Viele der in den Anrufen genannten Anforderungen können ad hoc gelöst werden.

Eine Reaktion auf systemkritische Anfragen erfolgt sofort.

Sie erreichen unseren Helpdesk an Werktagen:

- Von Montag bis Donnerstag von 8:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Am Freitag von 8:30 Uhr bis 14:00 Uhr

3.2. Unterstützung über unser Ticketsystem

Zusätzlich zur telefonischen Erreichbarkeit unseres Service-Teams, können Sie Ihre Anfrage an unsere Experten auch auf schriftlichem Wege einreichen. Über unser Ticketsystem eingereichte Anfragen können direkt an das für Sie zuständige Service-Team weitergeleitet und damit unverzüglich bearbeitet werden.

Das Ticketing-System steht Ihnen an allen Tagen des Jahres jederzeit zur Verfügung. Sie erreichen es unter skool.topdesk.net. Das Self-Service-Portal ist die Anmeldung zum Dienst.

Über das Ticketsystem können auch erweiterte Anfragen wie Bestellungen, kostenpflichtige Aufträge, Änderungen der Rechnungsadresse u. v. m. eingereicht werden, da über diesen Service-Kanal bereits Ihre Verifizierung als Kunde durch Ihren persönlichen Login erfolgt ist. Daher können über das Ticketsystem auch kostenpflichtige Aufträge oder sicherheitsrelevante Anfragen unverzüglich und ohne weitere Rückfragen bearbeitet werden.

ACHTUNG: Systemkritische Anfragen stellen Sie bitte telefonisch, um zu gewährleisten, dass Sie schnelle Lösungen erhalten.

3.3. Unterstützung per E-Mail

Schriftliche Anfragen, die per E-Mail an unsere support@skool.de gesendet werden, laufen automatisch in unser Ticketingsystem und werden dort weiterbearbeitet.

Auf Grund des erhöhten Arbeitsaufwands können wir bei Anfragen über Emails nur eine minimale Reaktionszeit von 12 Stunden garantieren. Für eine schnelle Zuordnung führen Sie bitte den Namen der Schule und die Anschrift auf.

ACHTUNG: Systemkritische Anfragen stellen Sie bitte telefonisch, um zu gewährleisten, dass Sie schnelle Lösungen erhalten.

4. Sprachen

Der Support findet vornehmlich in Deutsch statt.

In wenigen Ausnahmefällen kann der Support auch in englischer Sprache geleistet werden.

5. Supportumfang

Für Drittprodukte wird kein Support geleistet, außer es gibt eine Vereinbarung darüber.

6. Techniker vor Ort

Sofern eine vor Ort Wartung vereinbart ist, gilt folgende Reaktionszeit für systemkritische Anfragen:

Nach Kenntnisnahme einer systemkritischen Anfrage durch uns (ausschließlich telefonisch), findet eine Absprache statt, ob ein vor Ort Termin notwendig ist. Wird dies durch den Kunden und Skool festgestellt, so wird ein Techniker am nächsten Arbeitstag vor Ort sein.

Ein vor Ort Termin für systemunkritische Anfragen wird innerhalb 10 Werktagen durchgeführt.

7. Fernwartung

Die Fernwartung umfasst folgende Hauptpunkte, die durch viele weitere unterpunkte ergänzt werden:

- Import Lehrer und Schüler
- Neuanlage Lehrer und Schüler
- Unterstützung bei der Anlage von Klassen, Kursen, Gruppen
- Administration Office 365 - Administration der Lizenzierung
- Administration Intune
- Gerätemanagement
- Administration Intune for Education
- Administration School Data Sync
- Fehlerbehebung bei einzelnen Devices
- individuelle Anpassungen einzelner Geräte
- individuelle Installationen von Programmen auf einzelnen Devices
- Unterstützung bei der Neuinstallation von Devices
- Einrichtung von Policies für einzelne Gerätegruppen
- Unterstützung bei der Softwareverteilung
- Unterstützung bei der Einbindung von Infrastruktur wie Druckern, Dokukameras

8. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so sind die übrigen Bestimmungen weiterhin gültig.

Übersee, Januar 2021