

Service & Support
Leistungsübersicht der
Service Level Agreements



Optimaler Service – qualifizierte Supportleistungen direkt vom Hersteller

Produktionsstillstände kosten Geld. Daher zählt jede Minute. Entscheidend für die schnelle Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Produktionsanlage ist neben einer schnellen Reaktionszeit vor allem eine hohe Fachkompetenz bei der Entstörung der Anlage.

Als Hersteller der Prozessleitsysteme Plant iT & brewmaxx sowie der MES-Lösungen Plant Integrate iT & brewmaxx Integrate bieten wir Ihnen nach erfolgter Inbetriebnahme schnellen und kompetenten Support über den gesamten Lebenszyklus der von Ihnen betriebenen Produktionsanlage.

Das ProLeiT Support-Team

Ingenieure mit Projekterfahrung bilden den Kern unseres Support-Teams. Bei komplexen Support-Themen oder Anfragen zur Technologie werden die Projekt- und Entwicklungs-Teams optional in die Lösungsfindung einbezogen. Auf diese Weise ist eine kompetente Bearbeitung Ihrer Anfrage innerhalb kürzester Zeit garantiert.

Servicezeit

Das komplette Team, bestehend aus Supportern, Projektierern und Entwicklern, nimmt sich Ihrer Anfragen während der Servicezeit (werktags von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr, MEZ) fachkundig und zuverlässig an, bei Bedarf auch darüber hinaus.

ProLeiT 24/7 Helpdesk

Sie erreichen uns 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr und erhalten Support per Telefon, E-Mail oder per Fernzugriff innerhalb individuell vereinbarter Reaktionszeiten.

Fernzugriff/Remote-Service

Damit die ProLeiT-Supporter schnell und sicher auf Ihre Anlage zugreifen können, setzen wir aktuelle, den IT-Security-Anforderungen entsprechenden Site-to-Site- oder VPN-Lösungen ein. Bei VPN-Anbindung – wahlweise via Mobilfunk oder LAN-to-LAN-Router – erfolgt der Zugriff über unser VPN-Serviceportal. Alternativ können wir Ihre bestehende VPN-Lösung verwenden. Fragen Sie hierzu einfach unsere Techniker.

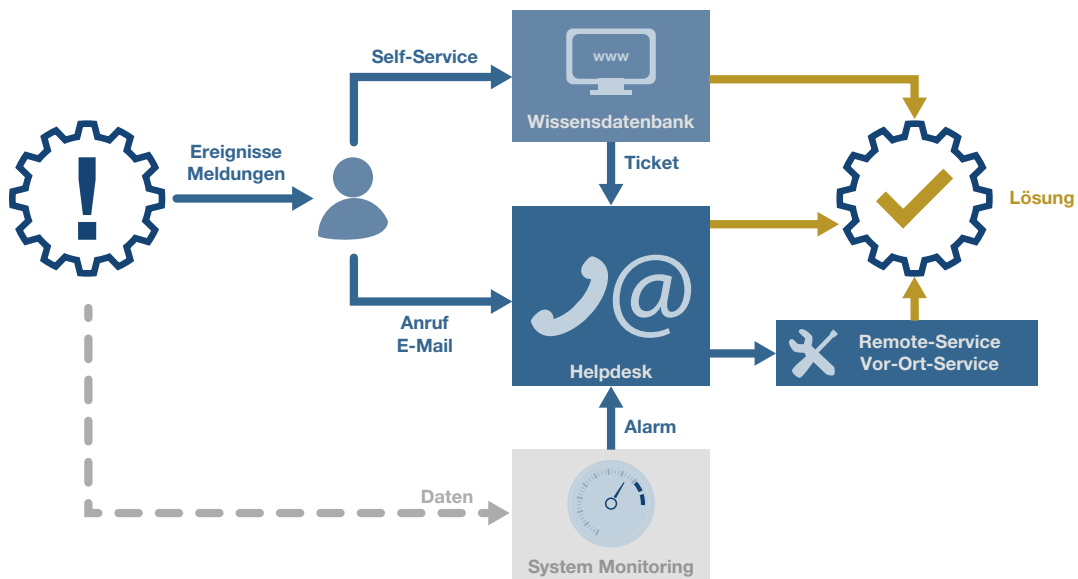
System Monitoring

Dank unserer Monitoring-Lösung ist die Überwachung der Systemfunktionen Ihrer Anlage rund um die Uhr möglich. Das System Monitoring erkennt Ausfälle der IT-Infrastruktur sowie Abweichungen vom Normalbetrieb unmittelbar. Anlagenstörungen können somit schneller analysiert, die Störungsursachen schneller gefunden und beseitigt werden – agieren statt reagieren.

Systemwartungen

Regelmäßig durchgeführte Wartungen dienen der Früherkennung von Schwachstellen in der Konfiguration bzw. Installation. Beim Abschluss eines SLAs erfolgt diese Wartung von uns im vereinbarten Turnus.

Von der Supportanfrage zur Lösung



ProLeiT Helpdesk – Ihr „Single-Point of Contact“

Alle Serviceanfragen laufen zentral über den ProLeiT-Helpdesk. Dieser ist über die gängigen Kommunikationskanäle Telefon und E-Mail sowie über das Self-Service-Portal erreichbar.

Unsere Mitarbeiter erfassen Ihre Anfragen in der zentralen Servicedatenbank. Die Bearbeitung Ihrer Anfrage erfolgt über verschiedene Support-Level bis hin zum Spezialisten. Kann z. B. der 1st-Level-Support Ihre Anfrage nicht direkt lösen, erfolgt in der Regel ein Aufschalten auf Ihr System per Remote-Service zur weiteren Analyse und Fehlerbehebung. Führen diese Schritte nicht zum Erfolg, ist möglicherweise ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich, der im Bedarfsfall mit Ihnen vereinbart wird.

Major-Incidents bearbeiten wir mit höchster Priorität, als SLA-Plus-Kunde natürlich auch 24/7 für Sie. Als Major-Incident kategorisieren wir Störungen einer Produktionsanlage, die den Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Bestandteile verursacht, sodass die Nutzung ganz oder nahezu vollständig beeinträchtigt ist. Die Annahme von Störungsmeldungen zu Major-Incidents erfolgt ausschließlich telefonisch.

Wissensdatenbank & Tickettracking

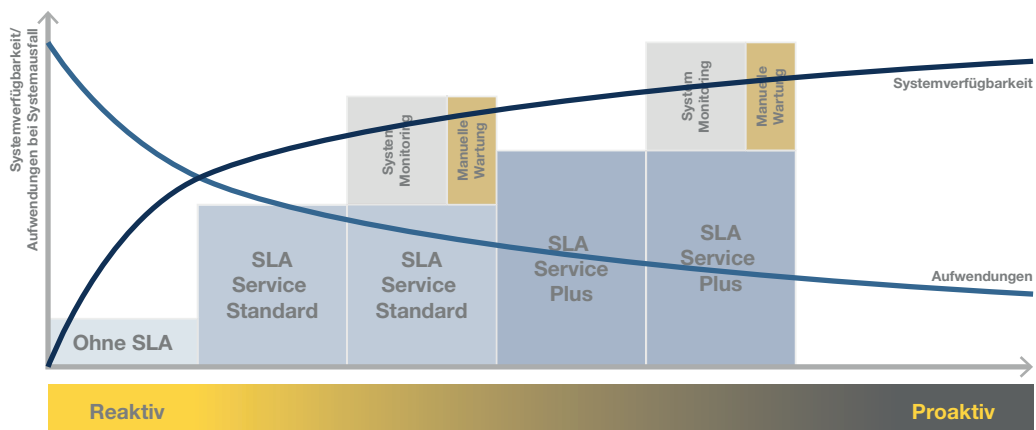
In unserer Wissensdatenbank stellen wir Ihnen unterschiedliche Lösungen aus unserem Support-Alltag als FAQ zur Verfügung. Darüber hinaus finden Sie hier die Downloadlinks und Dokumentationen zur Systemsoftware.

Sollten Sie über den Self-Service keine Lösung finden, können Sie Ihre Anfrage direkt an uns weiterleiten. Der Bearbeitungsstand der von Ihnen erstellten Tickets lässt sich online jederzeit nachvollziehen. Außerdem können Sie Ihre Tickets online kommentieren oder den Credit-Kontostand ihres SLAs abrufen.

System Monitoring

Sofern Ihr System mit unserem System Monitoring ausgestattet ist, lösen Störungen oder Abweichungen vom Normalbetrieb automatisiert Alarmmeldungen aus. Details zum System Monitoring finden sich auf Seite 6.

Ihr Nutzen mit Abschluss eines Service Level Agreements (SLA)



Systemverfügbarkeit steht bei uns an erster Stelle

Mit unserem Portfolio unterstützen wir Sie aktiv beim Betrieb Ihres Plant iT & brewmaxx-Systems. Ganz egal ob 8/5- oder 24/7-Betrieb ihrer Produktionsanlage - Business Continuity und Business Improvement Ihrer Geschäftsprozesse stehen im Fokus unserer Service-Leistungen.

Der Einsatz proaktiver Services, wie z. B. das 24/7-System Monitoring oder regelmäßige manuelle Wartungen, garantieren nicht nur eine verbesserte Systemverfügbarkeit, sondern minimieren auch die Aufwendungen im Störfall.

Wählen Sie die passende Service-Kombination für Ihre Anlage

Die Basis bilden unsere Pakete SLA „Service Standard“ und SLA „Service Plus“ mit folgenden Leistungen:

- **Vertraglich vereinbarte Erreichbarkeit und Reaktionszeiten (Service Plus mit kürzeren Reaktionszeiten als Service Standard)**
- **Beseitigung ungeplant auftretender Störungen**
- **Consulting-Leistungen**
- **Bearbeiten von Serviceanfragen**
- **Priorisierte Incidentbearbeitung**
- **Regelmäßige Verbindungstests**
- **Enthaltenes Creditpaket SMALL oder MEDIUM**
- **Zugang zum ProLeiT-Tickettracking inklusive Wissensdatenbank**

Diese lassen sich optional mit den Services aus dem SLA Maintenance kombinieren:

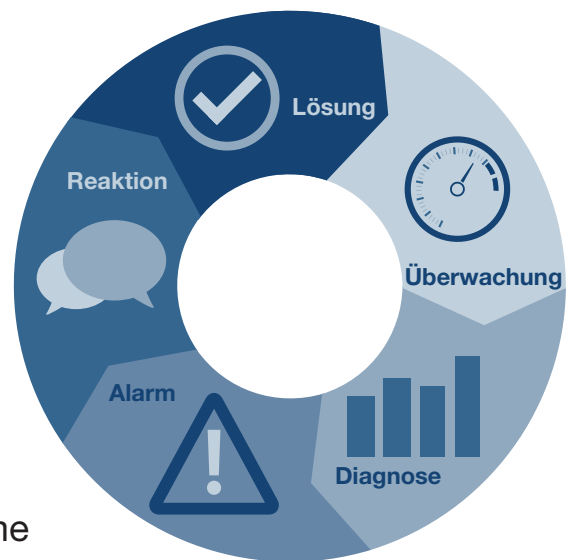
- **24/7-System Monitoring zur automatischen Überwachung der Systemkomponenten**
- **Manuelle Wartung per Fernzugriff oder vor Ort**
 - Regelmäßige manuelle Überprüfung der Systemkomponenten und Logfiles anhand von Checklisten
 - Erstellung eines Wartungsprotokolls
 - Behebung festgestellter Mängel in Absprache mit Ihnen

Leistungsvergleich – die Servicepakete im Überblick

	Service	Kunden ohne SLA	SLA-Kunden		
			Service Standard	Service Plus	Maintenance
Business Continuity	Störungsbeseitigung per Remote Access:				
	- Sammeln der Diagnosedaten, Fehleranalyse - Unterstützung bei der Fehlerbehebung - Analyse der Diagnosedaten	①	■	■	-
	Erreichbarkeit ProLeiT Helpdesk				
	- Innerhalb der Servicezeit 8/5	✓	✓	✓	-
	- Außerhalb der Servicezeit 24/7	-	-	✓	-
	Vertragliche Reaktionszeit für Ticketbearbeitung:				
	Innerhalb der Servicezeit 8/5:				
	- Minor-Incident	-	✓	✓	-
	- Major-Incident	-	✓	✓	-
	Außerhalb der Servicezeit 24/7:				
- Major-Incident	-	-	✓	-	
Priorisierte Bearbeitung der Incidents	-	✓	✓	-	
Business Improvement	Consulting und Bearbeitung von Serviceanfragen (Service Request, Change):				
	- Projektierungsunterstützung - Systemhochrüstung Plant iT/brewmaxx - IT/Hardware	①	■	■	-
	Vorhalten entsprechender Infrastruktur bei ProLeiT	-	✓	✓	-
	Präventive Services:				
	System Monitoring zur automatischen Überwachung der Plant iT/brewmaxx Komponenten und deren Performance-Parametern 24/7	-	-	-	②
	Stratus-Servermonitoring (nur bei Einsatz von Stratus)	-	-	-	②
	Wartung via Fernzugriff	-	-	-	②
	Wartung vor Ort	-	-	-	②
	Vorhalten der erforderlichen IT-Infrastruktur für den Fernzugriff bei ProLeiT	-	✓	✓	-
Regelmäßige Verbindungstests	-	✓	✓	-	
Add-on	Zugang zum ProLeiT-Tickettracking inkl. Wissensdatenbank	-	✓	✓	-
	Credits pro SLA-Paket jährlich	-	SMALL	MEDIUM	-
	Service Manager	-	-	③	-

- ✓ Pauschale Vergütung im Paket enthalten
- Nicht verfügbar
- Leistungsverrechnung via Credits

- ① Kostenpflichtig, Einzelabrechnung, Bearbeitung nach Verfügbarkeit
- ② Kostenpflichtig, optional buchbar zum SLA Standard oder SLA Plus
- ③ Kostenpflichtig, optional buchbar zum SLA Plus > 50.000 € p.a.

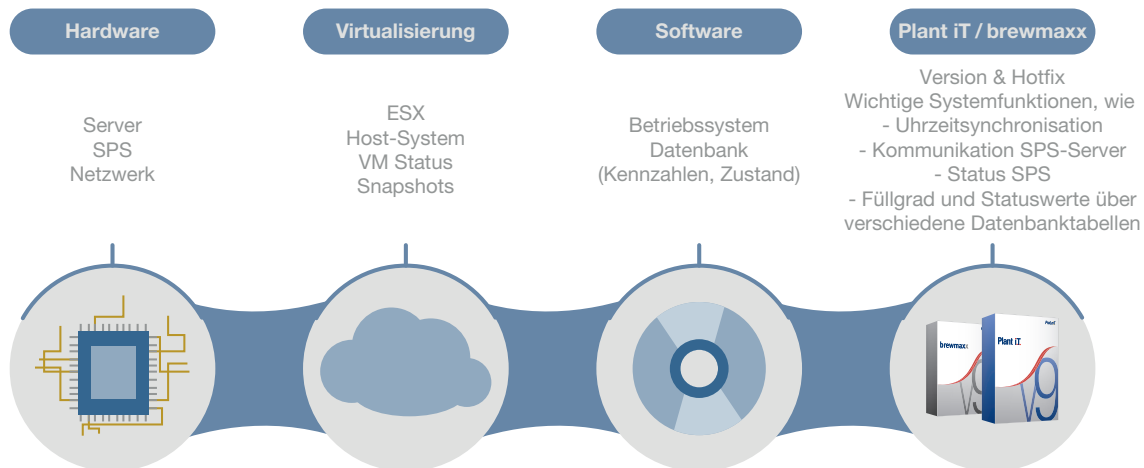


System Monitoring – Automatische 24/7-Überwachung Ihrer Systeme

System Monitoring macht das Betriebsverhalten Ihrer Plant iT- & brewmaxx-Anlage sowie Ihrer einzelnen Komponenten transparent. Es wird als autarkes System neben der Produktionsanlage installiert und liefert Informationen über ihren aktuellen Istzustand. Die Historie zeigt Trends und Tendenzen und alarmiert die Systemverantwortlichen beim Eintreten kritischer Situationen. Gegenüber der manuellen Wartung sind die Funktionen **Überwachen**, **Diagnose** und **Alarm** automatisiert und stehen 24/7 ohne Zusatzaufwand zur Verfügung.

Bei erkannten Störungen durch das Monitoringsystem erfolgt eine automatische E-Mail-Benachrichtigung (Alarmierung) – je nach Servicevereinbarung – an den ProLeiT Helpdesk, den Anlagenbetreiber oder weitere Dienstleister. Optional können die Alarmmeldungen auch in Form von Listen oder visuell aufbereitet in einem Dashboard dargestellt werden.

Die **Reaktion** auf eingehende Störmeldung erfolgt – je nach Servicevereinbarung – durch den Anlagenbetreiber, Ihren IT-Dienstleister oder den ProLeiT Helpdesk, der dann die erforderlichen Maßnahmen zur **Lösung** (Entstörung der Anlage) veranlasst.



Unser System Monitoring verfügt über rund 1.200 eigene Check-Plugins, die alle wichtigen Bereiche abdecken - von der Überwachung von Betriebssystemen und Plant iT- & brewmaxx-Anwendungen, über Netzwerkgeräte, Appliances und Storage-Komponenten, bis hin zu Umgebungssensoren und sonstigen Geräten.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- 24/7-Zustandsüberwachung aller integrierten Komponenten inklusive Historie
- Übersichten und Statistiken zur Auslastung der angebotenen Komponenten
- Schnellere Diagnose bei Störungen und Ausfällen von Komponenten
- Frühzeitiges Erkennen von Überlast oder bei Verletzungen von Parametergrenzen
- Detaillierte Alarmmeldungen und E-Mail-Benachrichtigung bei Störungen und Überlast
- Verlängerung der Intervalle für manuelle Wartungen



Die Credit-Pakete – die einfache Verrechnung in Form von Credits

Was sind Credits und für wen sind sie verfügbar?

Credits dienen der Verrechnung von Service- und Supportleistungen. Für Standard-Supportanfragen wird pro 6 Minuten Bearbeitungszeit ein Creditpoint angerechnet. Credits sind als Paket in drei unterschiedlichen Größen erhältlich und können von Kunden mit oder ohne abgeschlossenem Service Level Agreement sowie von Systemintegratoren erworben werden.

Credit-Pakete			
		Credits pro Paket	Service-stunden
S	Small	75	7,5 Std.
M	Medium	200	20 Std.
L	Large	400	40 Std.

Unser Credit-System reduziert Ihre Bestell- und Abrechnungsprozesse auf ein Minimum. Bei der Abrechnung mit Credits werden keine zusätzlichen Bearbeitungsgebühren berechnet. Die Größe des Paketes unterliegt einer Preisstaffelung je Creditpoint.

Credits in Verbindung mit SLAs

Mit abgeschlossenem SLA erhalten Sie kostenpflichtige Supportleistungen zu günstigeren Konditionen. Die Abrechnung von Major Incidents mit SLA erfolgt ohne Zuschläge. Für das SLA Service Plus gilt dies auch außerhalb der Servicezeit. Die folgende Tabelle stellt die unterschiedlichen Kosten dar, die abhängig von der jeweiligen Vertragsart für Supportleistungen in Form von Credits verrechnet werden.

	Ohne SLA	Mit SLA
	Credits/ Stunde	Credits/ Stunde
Service-anfragen	10	10
Major Incident	20	10

Wie erwerbe ich Credits?

Sie können Credits über Ihren ProLeiT-Ansprechpartner bestellen.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Je nach Bedarf die richtige Paketgröße
- Support ohne Verrechnungsaufwand
- Transparenz bei allen Buchungsvorgängen
- Währungsneutrales Guthaben

ProLeiT AG

Einsteinstr. 8
91074 Herzogenaurach
Deutschland

Telefon: +49 9132 777 0
Telefax: +49 9132 777 150
E-Mail: info@proleit.de
Internet: www.proleit.de

ProLeiT Group

Chicago/US – Enschede/NL –
Kiew/UA – Monterrey/MX –
Moskau/RU – Piracicaba/BR –
Sevilla/ES – Shanghai/CN –
Sofia/BG – Wien/AT

© 2017 ProLeiT AG

Plant iT und brewmaxx sind eingetragene Marken und Markennamen der ProLeiT AG. Microsoft, Rockwell Automation, SAP, Siemens, Windows und alle hier nicht genannten Marken und Markennamen sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Unternehmen. Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch die Weiterentwicklung der verschiedenen Systemkomponenten ändern können. Die ProLeiT AG und deren Tochterunternehmen stehen lediglich für Systemfunktionalitäten und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, wie diese in einem Vertrag über den jeweiligen Liefer- und Leistungsumfang ausdrücklich geregelt sind.