



# Service & Support

Leistungsübersicht der Service Level Agreements

[proleit.de](https://proleit.de)

**ProLeiT**  
by Schneider Electric

# Von der Anfrage bis zur Lösung

Mit Plant iT & brewmaxx investieren Sie in eine zuverlässige und performante Automatisierungslösung. Zusätzlich bieten wir unseren Kunden umfassende Serviceleistungen und Support durch unsere eigenen Mitarbeiter an. Der Leistungsumfang wird in einem Service Level Agreement (SLA) vereinbart. Auf diese Weise stellen wir über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Produktionsanlage hinweg eine optimale Betreuung sicher.

## 24/7-Support

ProLeiT hält qualifiziertes Servicepersonal für die Erbringung von Support vor. Die Support-Mitarbeiter sind Ihr erster Ansprechpartner für Ihre Anfrage. Alle Anfragen laufen zentral über den ProLeiT-Helpdesk. Sie erreichen unseren Helpdesk 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. Wir unterstützen Sie per Telefon, E-Mail oder Remote-Einwahl innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten. Ingenieure mit Projekterfahrung bilden den Kern unseres Support-Teams. Bei komplexen Support-Themen oder technologischen Anfragen beziehen wir bei Bedarf die Projekt- und Entwicklungsteams in die Lösungsfindung mit ein. Von Ihnen gemeldete Störungen, die einen Produktionsstillstand zur Folge haben oder die Produktion stark beeinträchtigen, haben bei uns höchste Priorität. Unsere Support-Mitarbeiter setzen den Fokus auf schnelle Entstörung und somit Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft Ihrer Produktionsanlage. Nachfolgend wird die Störung von unserem Problem-Management analysiert. Unser Ziel ist es, die Störungsursachen zu ermitteln und diese dauerhaft abzustellen.

## Remote-Einwahl

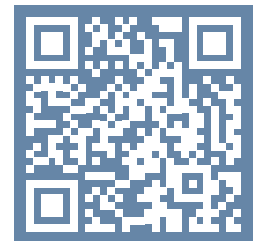
Damit unsere Support-Mitarbeiter schnell auf Ihre Anlage zugreifen können, setzen wir sichere und aktuelle Site-to-Site oder VPN-Lösungen ein. Bei VPN-Anbindung via Mobilfunk oder LAN-to-LAN-Router erfolgt der Zugriff über unser VPN-Serviceportal.

## Health Checks

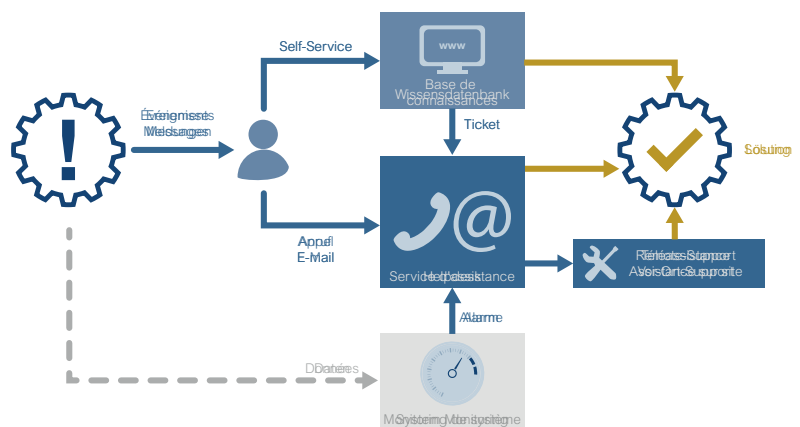
Dank Health Checks wird Ihre Anlage regelmäßig auf Schwachstellen überprüft. Sie erhalten einen ausführlichen Bericht mit Handlungsempfehlungen.

## Wissensdatenbank & Ticket-Tracking

In unserer Wissensdatenbank finden Sie unterschiedliche Lösungen als FAQ sowie Downloadlinks und Dokumentationen zur Systemsoftware. Sollten Sie über diesen Self-Service keine Lösung finden, können Sie ein Ticket erstellen und Ihre Anfrage direkt an uns weiterleiten. Der Bearbeitungsstand ist online im Ticket-Tracking jederzeit nachvollziehbar.



Hier finden Sie mehr Informationen über Fernwartung und unterstützte Einwahlmethoden



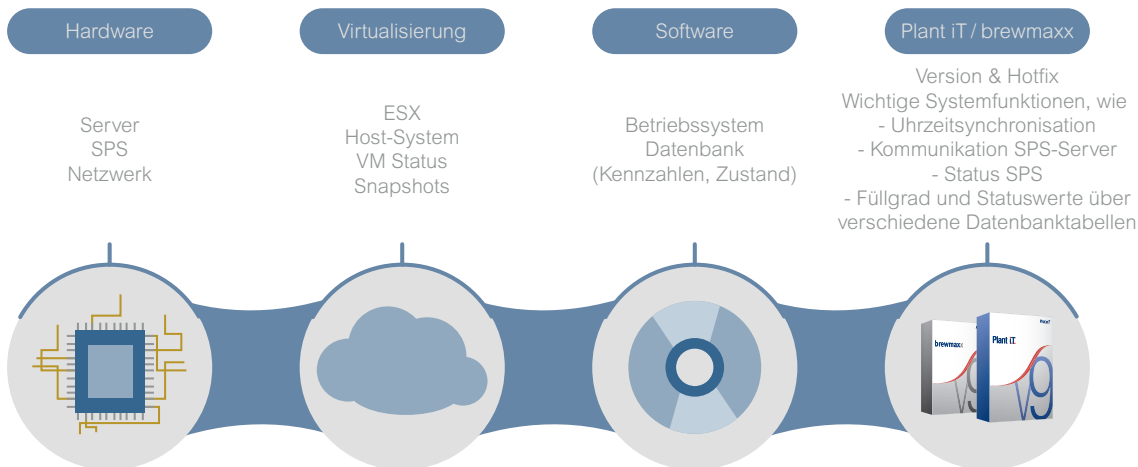
# System Monitoring

Automatische 24/7-Überwachung Ihrer Systeme



System Monitoring sorgt für einen transparenten Betrieb Ihrer Plant iT- & brewmaxx-Anlage sowie der einzelnen Komponenten. Es wird als eigenständiges System neben der Produktionsanlage installiert. Es liefert Informationen über den aktuellen Ist-zustand und alarmiert die Systemverantwortlichen beim Eintreten kritischer Situationen. Die Historie zeigt Trends und Tendenzen. Gegenüber der manuellen Wartung sind die Funktionen Überwachen, Diagnose und Alarm automatisiert und 24/7 ohne Zusatzaufwand aktiv.

Bei erkannten Störungen durch das Monitoringsystem erfolgt eine automatische E-Mail-Benachrichtigung (Alarmierung) 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 Störmeldungen erfolgt in Abstimmung zwischen Ihnen als Anlagenbetreiber, ggf. beteiligten IT-Dienstleistern und dem ProLeiT-Helpdesk. Sie entscheiden dann über die Initiierung erforderlicher Maßnahmen zur Lösung (Störungsbeseitigung).



Unser System Monitoring verfügt über rund 1.200 eigene Check-Plugins, die alle wichtigen Bereiche abdecken – von Hardware-Komponenten wie Switches, Storage, PCs über die Virtualisierung bis hin zur Überwachung von Betriebssystemen und Plant iT- & brewmaxx-Anwendungen.

Unser Video zum ProLeiT System Monitoring erklärt Ihnen die wichtigsten Funktionen. Scannen Sie einfach den abgebildeten QR-Code.





### Info-Mailing

Sie bleiben stets auf dem neuesten Stand. Wir informieren Sie regelmäßig über Neuerungen, Updates, Hotfixes und Handlungsempfehlungen.

# Gründe für ein SLA von ProLeiT



### Health Checks

Dank einmal jährlich durchgeführter Health Checks werden Unregelmäßigkeiten, zum Beispiel in der Installation, den Logfiles und weiteren Parametern, erkannt und analysiert.



### 24/7-Support

Unser Support-Team steht Ihnen 24/7 zur Verfügung und unterstützt Sie bestmöglich bei Fragen und Störungen Ihrer Anlagen.



### Erste Hilfe durch Spezialisten

Sie sichern sich die Verfügbarkeit von Spezialisten, die auf Ihren Ernstfall vorbereitet sind und kompetent mit Sofortmaßnahmen zur Seite stehen.



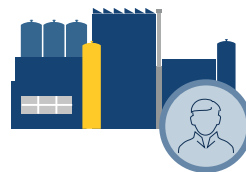
### Health Check Report

Sie erhalten einen Health-Check-Report mit Handlungsempfehlungen, damit Ihre Anlage auch in Zukunft störungsfrei läuft.



### Remote-Einwahl

ProLeiT-Supportmitarbeiter schalten sich über eine sichere und aktuell gepatchte Einwahlumgebung auf das Produktionssystem.



### Vor-Ort-Support

Die Störung konnte nicht via Remote behoben werden? Wir finden eine Lösung – bei Bedarf bei Ihnen vor Ort.

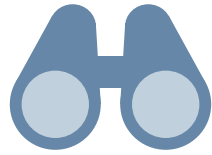


### Ticket-Tracking

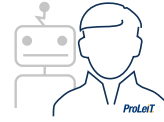
Sie haben volle Transparenz über Ihre Tickets inklusive Bearbeitungsstand und Verrechnung.



Service nach ITIL®  
Unser Service Management arbeitet nach den anerkannten und verbreiteten Best Practices für IT Service Management (ITIL) – für maximale Effizienz und Qualität.



**System Monitoring**  
Wir überwachen Ihre Anlage 24/7 und erkennen dadurch Störungen, Ausfälle und Überlastsituationen, bevor das Produktionssystem beeinträchtigt wird.



**Service Manager**  
Bei uns spricht kein Bot mit Ihnen – Sie haben einen direkten Ansprechpartner für Ihre Fragen und Anliegen, der Sie stets kompetent und zuverlässig berät.

## FAQ

**Self-Service**  
Finden Sie selbst im Handumdrehen eine Lösung oder Antwort auf Ihre Frage in unserer Knowledge-Database mit zahlreichen Dokumentationen und Downloadlinks für Plant iT / brewmaxx.



**Individualisierte Dashboards**  
Das ProLeiT System Monitoring liefert individualisierte Monitoring-Dashboards, die Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Systemfunktionen liefern.



**Problem-Manager**  
Mit unserem Problem-Management ermitteln wir Fehlerursachen und entfernen Störungen dauerhaft.



**OT Cybersecurity  
First Level Assessment**  
Bewertung des Cyberstatus durch Spezialisten und Empfehlungen zur Erhöhung der OT-Cybersicherheit.



**IT-Consulting**  
Unsere IT-Spezialisten erarbeiten mit Ihnen Konzepte und Lösungen für IT-Themen wie Backup oder Patch Management.

**.. und was ist  
Ihr Grund?**

# ProLeiT-Servicekatalog

Das ProLeiT-Service-Level-Agreement (SLA) definiert die von ProLeiT zu erbringenden Leistungen. Dabei kann der Leistungsumfang ganz individuell auf Ihre Anforderungen – gemäß dem Servicekatalog – abgestimmt werden.

	Silver	Gold	Platinum
<b>Incident Management</b>	●	●	●
<b>Escalation Management</b>	●	●	●
<b>Service Request Management</b>	●	●	●
<b>Self-Service-Portal</b>	●	●	●
<b>Servicezeit</b>	Geschäftszeit	24/7	24/7
<b>Credit Package</b>	Small	Medium	Large

## Reaktionszeiten

<b>Während der Geschäftszeit</b>			
<b>Minor Incident</b>		Next business day	
<b>Service Request</b>		Next business day	
<b>Event</b>	–	4h	2h
<b>Major Incident</b>	4h	1h	30 min
<b>Außerhalb der Geschäftszeit</b>			
<b>Major Incident</b>	–	1h	30 min

## Product Support

<b>Sprache</b>	DE/EN
<b>Serviceerbringungspunkt</b>	ProLeiT Helpdesk

## Application Support

<b>Sprache</b>	Je nach Vereinbarung		
<b>Serviceerbringungspunkt</b>	Je nach Vereinbarung		
<b>Knowledge Management for Applications</b>	–	–	●

Silver	Gold	Platinum
--------	------	----------

Business Continuity		Remote Einwahl		
TeamViewer	●	●	●	●
ProLeiT-Standardeinwahl	–	●	●	●
Sondereinwahl	–	○	○	○
		Preventive Services		
Remote Health Check	●	●	●	●
On-Site Health Check	○	○	○	○
System Monitoring als lokale Installation	●*	●*	●*	●*
Event Management mit System Monitoring als Managed Service	–	○	○	○
		Zusätzliche Leistungen		
Basic Backup	●	●	●	●
Advanced Backup Disaster Recovery Concept	–	○	○	○
Patch Management	–	○	○	○
Hardware Support	○	○	○	○
OT Cybersecurity First Level Assessment	○	○	○	○
Installation Services	○	○	○	○
Business Improvement				
Service Manager	–	○	●	●
Problem Manager	–	–	○	○
Change Manager	–	–	○	○
Testsystem und virtuelle Fabrik	–	–	○	○
Software-Optimierungen vor Ort	○	○	○	○
Training/ Kundenspezifische Schulungen	○	○	○	○

– Nicht enthalten | ○ Option | ● Enthaltend

\*Erfordert Virtualisierungsumgebung basierend auf VMWare



Besuchen Sie uns unter  
[proleit.de](https://proleit.de)

ProLeiT GmbH  
Einsteinstr. 8 | 91074 Herzogenaurach | Deutschland  
Tel: +49 9132 9024 430 | Fax: +49 9132 643 0000 | [info@proleit.com](mailto:info@proleit.com)

© 2024 ProLeiT

Plant iT und brewmaxx sind eingetragene Marken und Markennamen von ProLeiT. Schneider Electric, Microsoft, Qlik, 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. Einige der in diesem Dokument verwendeten Grafiken und Abbildungen sind beispielhaft und können vom jeweiligen Auslieferungszustand abweichen. ProLeiT und die 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.