

LEISTUNGSUMFANG HOTLINE

POS. 1.1 – ALLGEMEINES

Der Auftragnehmer (AN) stellt eine deutschsprachige Hotline zur Unterstützung von Benutzern und Administratoren bereit. Die Hotline dient der Beantwortung technischer und funktionaler Fragen sowie der Unterstützung bei der Fehlerbehebung. Ziel ist die Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs und einer hohen Erreichbarkeit für alle berechtigten Nutzergruppen.

POS. 1.2 – LEISTUNGSUMFANG

Die Leistungen des AN umfassen insbesondere:

- die telefonische Entgegennahme von Störungen und Fehlermeldungen,
- die Beantwortung technischer und funktionaler Fragen,
- die Hilfestellung für Benutzer und Administratoren,
- die unmittelbare Problemlösung, soweit dies während des Telefonats möglich ist,
- die Nutzung von Teleservice zur weiteren Bearbeitung, sofern eine sofortige Lösung nicht möglich ist.

Alle eingehenden Störungen sind durch den AN umgehend zu erfassen, zu priorisieren und entsprechend der Dringlichkeit zu bearbeiten oder an die zuständigen Fachabteilungen weiterzuleiten.

POS. 1.3 – WEITERLEITUNG NICHT LÖSBARER ANLIEGEN

Ist ein Anliegen durch den AN nicht lösbar, ist dieser verpflichtet, die Meldung unverzüglich an die zuständigen Fachabteilungen oder gegebenenfalls an beauftragte Fachunternehmen weiterzuleiten, um eine zeitnahe Bearbeitung sicherzustellen.

POS. 1.4 – RÜCKMELDUNG AN BETROFFENE PERSONEN

Sollte eine telefonische Erreichbarkeit der betroffenen Person zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr gegeben sein, erfolgt die Rückmeldung durch den AN schriftlich per E-Mail.

Alternativ kann ein durch den Auftragnehmer (AN) bereitgestelltes Ticketsystem genutzt werden. In diesem Fall ist der AN verpflichtet, das Anliegen als Ticket zu erfassen und alle relevanten Informationen, Rückmeldungen sowie eventuelle Rückfragen vollständig und nachvollziehbar innerhalb des Tickets zu dokumentieren.

Jedes Ticket ist bis zur endgültigen Lösung oder Weiterleitung an die zuständige Fachabteilung nachvollziehbar zu dokumentieren und nach Abschluss ordnungsgemäß zu schließen.

POS. 1.5 – PERSONALQUALIFIKATION

Der AN setzt ausschließlich qualifiziertes Personal ein, das in der Lage ist, auch komplexe Anforderungen fachgerecht, lösungsorientiert und eigenverantwortlich zu bearbeiten. Das eingesetzte Personal muss über die erforderlichen technischen Kenntnisse, Erfahrungen und Kommunikationsfähigkeiten verfügen, um die Hotline kompetent zu betreiben.

POS. 1.6 – BETRIEB UND ERREICHBARKEIT

Die Hotline ist deutschsprachig zu betreiben. Sie ist so zu organisieren und personell auszustatten, dass sie innerhalb der vereinbarten Servicezeiten dauerhaft erreichbar ist und das zu erwartende Aufkommen an Anrufen und Anliegen zuverlässig bewältigt. Die Erreichbarkeit und Reaktionszeiten sind gemäß den vertraglich vereinbarten Servicezeiten sicherzustellen.

POS. 1.7 – KOSTENREGELUNG UND RUFNUMMERN

Jede Vertragspartei trägt die im Rahmen der Nutzung entstehenden Kosten selbst. Für die Hotline dürfen keine Mehrwertdienstnummern, Mobilfunknummern oder Auslandsrufnummern verwendet oder angeboten werden. Die Hotline ist über eine ortsübliche Festnetznummer erreichbar zu machen.