

Care for content. From start to finish.



Welcome Guide

SAP Deutschland AG

Informationen und Kommunikationsschnittstellen zu PIRONET NDH

Inhalt

Kommunikationsschnittstellen	3
Ansprechpartnerregelung.....	3
Persönlicher Servicemanager	3
Servicedesk.....	4
24x7 Bereitschaft	4
Weitere Services	5
Extranet Portal	5
Webcontrolling System	5
pirobase®-Support.....	5
Informationen für den täglichen Geschäftsbetrieb	6
Änderungen am Perimeterschutz	6
Change Request	6
General Service Order	7
Übersicht: Kommunikationsschnittstellen	8
Übersicht: Weitere Services	9

Wir freuen uns, Sie bei PIRONET NDH als neuen Kunden begrüßen zu dürfen und danken für Ihr Vertrauen in unsere Services.

Mit dem Welcome Guide möchten wir den Grundstein für eine gute, abgestimmte Zusammenarbeit in Ihrem Projekt legen. Hier zusammengefasst finden Sie zahlreiche Informationen zu unseren Kommunikationsschnittstellen und weiteren Services, auf die Sie als Kunde der PIRONET NDH zurückgreifen können.

Der dedizierte Servicemanager steht Ihnen zu allen Anfragen während der Migrations- und Betriebsphase als kompetenter Ansprechpartner gerne zur Verfügung. Der Supportprozess wird zentral am Servicedesk als Single Point of Contact (SPOC) erfasst. Sollten Sie noch Fragen zum Ablauf von organisatorischen Abläufen haben, zögern Sie nicht und kontaktieren Sie Ihren Servicemanager.

Kommunikationsschnittstellen

Die Kontaktdaten zu allen nachfolgend genannten Kommunikationsschnittstellen finden Sie am Ende dieses Dokumentes auf einer Übersichtsseite zusammengefasst vor.

Ansprechpartnerregelung

Zur Sicherheit des Kunden und von PIRONET NDH obliegt jegliche Kommunikation untereinander einer Ansprechpartnerregelung. Diese sieht vor, dass lediglich die legitimierten Ansprechpartner, die durch den Unterzeichner des Auftrages bevollmächtigt wurden, Anfragen an den Servicedesk stellen dürfen.

Mit dieser Regelung wird ausgeschlossen, dass Änderungen an den legitimierten Ansprechpartnern vorbei beauftragt werden und somit ein Überblick vorhanden bleibt. Zusätzlich wird vermieden, dass keine Informationen an Unbefugte weitergegeben werden.

Die Benennung Ihrer legitimierten Ansprechpartner erfolgt über das SLA-Auftragsformular, das Ihnen bereits vorliegt oder durch Ihren persönlichen Servicemanager bereitgestellt wird.

Bitte beachten Sie die Ansprechpartnerregelung insbesondere bei den folgend genannten Kommunikationsschnittstellen.

Persönlicher Servicemanager

Ihr persönlicher Servicemanager, mit dem Sie im Zuge der Migration und des weiteren Betriebs in engem Kontakt stehen, ist Ihr primärer Ansprechpartner für sämtliche Fragen zu den von Ihnen gebuchten PIRONET NDH Services. Insbesondere steht er Ihnen zur Verfügung für:

- Konzeptionelle Anfragen
- Anfragen zu Change Requests
- Planung von Projekt- und Servicearbeiten innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten
- Allgemeine Fragen

Servicedesk

Der Servicedesk steht werktags von 08.00 bis 18.00 Uhr den legitimierten Ansprechpartnern für Vorfälle, Anfragen, Rückfragen zum Bearbeitungsstand, Störungsmeldungen etc. zur Verfügung.

Change Requests (z. B. Einrichtung neuer User und Verteilerlisten etc.) senden Sie bitte per eMail an die Adresse servicedesk@pironet-ndh.com oder als Fax an +49 (0)2203 93530-90. Der Absender der Supportanfrage erhält zeitnah eine Bestätigung über den Eingang seiner Anfrage mit einer eindeutigen Ticketnummer. Über diese eindeutige Zuordnung ist es jederzeit möglich, später zielgerichtet Bezug auf den Vorgang zu nehmen. Weitere Informationen zu Beauftragungen und der General Service Order (siehe Seite 7) sind im Kapitel „Informationen für den täglichen Geschäftsbetrieb“ zusammengefasst.

Systemkritische Störungsmeldungen (Priorität 1 und Priorität 2) sollten im Sinne einer schnellstmöglichen Bearbeitung telefonisch dem Servicedesk mitgeteilt werden.

24x7 Bereitschaft

Die 24x7-Bereitschaft steht an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr für systemkritische Störungsmeldungen zur Verfügung.

Bei Eintritt einer systemkritischen Störung (bspw. Performance-Verlust, Systemausfall, Nichtverfügbarkeit der Website etc.) außerhalb der Geschäftszeiten kann über eine spezielle Service-Rufnummer das qualifizierte Personal der Technik notifiziert werden.

Aufgrund des permanenten Monitorings der Systeme ist dieses in der Regel vor einem Anruf bereits in Kenntnis einer Störung.

Die 24x7-Bereitschaft dient zur Entgegennahme von systemkritischen Störungsmeldungen und darf keinesfalls herangezogen werden, um weitere Produkte zu ordern oder weitere Installationen durchführen zu lassen.

Dieser Service ist nicht Bestandteil jedes Produktes. Sie können in Ihrem Leistungsschein nachlesen, ob Ihnen dieser Service zur Verfügung steht.

Weitere Services

Extranet Portal

Das Extranet Portal bietet exklusiv für Kunden neben Informationen und Kontaktmöglichkeiten einen Download-Bereich (Dokumente, Software, Formulare etc.) sowie systembezogene Informationen (Ausstattung, Reporting etc.).

Für den Zugang zum Extranet Portal (<http://extranet.asportal.com>) ist eine Authentifizierung erforderlich. Ihre Zugangsdaten finden Sie am Ende dieses Dokumentes in einer Übersicht zusammengefasst.

Webcontrolling System

Für Kunden mit einem durch PIRONET NDH gehosteten Webserver steht ein Webcontrolling System auf Basis einer entsprechender Standard-Software für eine detaillierte und konfigurierbare Auswertung der Zugriffszahlen und des Nutzungsverhalten der Besucher zur Verfügung.

Dieses System erreichen Sie über Ihren Webbrowser unter <http://asp-webtrends.pironet-ndh.com>. Die Zugangsdaten finden Sie am Ende dieses Dokumentes in einer Übersicht zusammengefasst.

pirobase[®]-Support

Kunden, die u.a. das Content Management System *pirobase[®] CMS* durch ASP hosten lassen, können für jegliche Anfragen, die über das Serverhosting hinausgehen (z.B. allgemeine Fragen zum Produkt, Templates-Customizing, Bugs etc.) den pirobase[®]-Support kontaktieren.

Die Kontaktdaten finden Sie am Ende dieses Dokumentes auf einer Übersichtsseite zusammengefasst vor.

Der 1st-Level-Support für pirobase[®] CMS wird bei Kunden mit dem Produkt ASPortal[®].com pirobase[®] durch den ASP Support übernommen.

Informationen für den täglichen Geschäftsbetrieb

Änderungen am Perimeterschutz

Alle gehosteten Server im Rechenzentrum von PIRONET NDH sind durch redundant ausgelegte Firewall-Systeme geschützt. Eine Kommunikation aus dem Rechenzentrum heraus unterliegt keinen Restriktionen.

Für die Kommunikation mit den dedizierten Servern von außen bedarf es entsprechender Firewall-Freischaltungen. Jede Firewall-Freischaltung, die getätigt wird, muss von den Personen, die ausdrücklich für Änderungen am Perimeterschutz bevollmächtigt wurden, unterschrieben werden.

Die Formulare „Vollmacht zur Firewall-Freischaltung“ und „Firewall-Freischaltung“ kann über das Extranet Portal oder über den Servicemanager bezogen werden.

PIRONET NDH empfiehlt vor Freischaltung von Ports eine Beratung durch seine Sicherheitsspezialisten.

Change Request

Mit einem Change Request beauftragt der Kunde PIRONET NDH mit Änderungen an den Systemen (z.B. Anlegen eines Benutzeraccounts, Installation neuer Systemkomponenten etc.).

Eine Auflistung der von Ihnen beauftragten, im jeweiligen Standardleistungsumfang enthaltenen Leistungsbestandteile finden Sie im Leistungsschein.

Für Arbeiten, die durch gebuchte Service-Pakete nicht abgedeckt sind, bedarf es einer schriftlichen Beauftragung durch den Kunden. Ohne eine schriftliche Beauftragung auf Grundlage eines schriftlichen Angebots werden von PIRONET NDH keine kostenpflichtigen Arbeiten verrichtet. Damit wird sichergestellt, dass dem Kunden nur Arbeiten in Rechnung gestellt werden, die auch in Auftrag gegeben wurden.

Die Dienstleistung wird entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste (ausgenommen bei abweichenden Konditionen) in 15-Minuten-Intervallen abgerechnet.

General Service Order

Eine General Service Order (GSO) ermöglicht Ihnen kostenpflichtige Change Requests via eMail oder über Fax zu beauftragen, sofern der mit der Beauftragung verbundene Aufwand acht Stunden nicht übersteigt. Durch diese Form der Beauftragung wird für beide Seiten hoher administrativer Aufwand und die daraus resultierend organisatorischen Verzögerung vermieden.

Ein kostenpflichtiger Change Request gilt als beauftragt, sofern der Kunde auf die eMail mit „Auftrag erteilt“ antwortet, bzw. dies auf dem per Fax übermittelten Auftragsformular notiert und zurücksendet.

Die Abrechnung erfolgt nach den vereinbarten Konditionen in 15-Minuten-Intervallen. Sofern eine Bearbeitungsdauer vereinbart wurde gilt eine Überschreitung dieser Dauer von bis zu 20% als genehmigt. Arbeiten, die innerhalb von fünf Minuten komplett ausgeführt werden können, erledigt PIRONET NDH im Rahmen der GSO als Kulanzleistung gratis.

Um eine General Service Order zu erhalten wenden Sie sich bitte an Ihren Servicemanager oder an Ihren Vertriebsbeauftragten.

Übersicht: Kommunikationsschnittstellen

Servicedesk¹

Tel. +49 (0) 2203 / 935 30 – 30
Fax +49 (0) 2203 / 935 30 – 90
servicedesk@pironet-ndh.com

Erreichbarkeit:
werktags² 08.00 bis 18.00 Uhr

Themenbereiche:

- Vorfälle
- Anfragen
- ASPortal@.workspace (CITRIX)
- Rückfragen zum Bearbeitungsstand
- Systemkritische Störungsmeldungen

Servicemanagement¹

Thomas Engels

Tel. +49 (0) 2203 / 935 30 – 1548
Fax +49 (0) 2203 / 935 30 – 99
tengels@pironet-ndh.com

Erreichbarkeit:
werktags² 09.00 bis 18.00 Uhr

Themenbereiche:

- Konzeptionelle Anfragen
- Anfragen zu Change Requests
- Planung von Projekt- und Servicearbeiten

Partner Manager

Klaus Novitzky

Tel. +49(0)172 869 6867
knovitzky@pironet-ndh.com

Erreichbarkeit:
werktags² 09.00 bis 18.00 Uhr

Themenbereiche:

- Produktberatung
- Preisanfragen
- Angebotserstellung / Rechnungsprüfung

24x7 Bereitschaft¹

Tel. +49 (0) 2203 / 935 30 – 88

Erreichbarkeit:
täglich, rund um die Uhr

Themenbereiche:

- Systemkritische Störungsmeldungen³

¹ Steht nur legitimierte Ansprechpartnern zur Verfügung.

² Bitte beachten Sie für Nordrhein-Westfalen festgelegte Feiertage.

³ Bitte beachten Sie die in diesem Dokument angegebenen Hinweise zur 24x7 Bereitschaft.

Übersicht: Weitere Services

Extranet Portal	
<p><i>http://extranet.asportal.com</i></p> <p>Benutzer und Passwort werden Ihnen nach Einrichtung im Zuge des Projekts von Ihrem persönlichen Servicemanager mitgeteilt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Allgemeine Informationen zu Services - Downloadbereich (Dokumente, Formulare, Applikationen etc.) - Ticket Office - Informationen zu dedizierten Systemen (u.a. Reporting)

Webtrends	
<p><i>http://asp-webtrends.pironet-ndh.com</i></p> <p>Benutzer und Passwort werden Ihnen nach Einrichtung im Zuge des Projekts von Ihrem persönlichen Servicemanager mitgeteilt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auswertungen der Zugriffszahlen - Auswertung des Nutzungsverhaltens - tagesgenaue Auswertungen der letzten drei Monate - davor monatliche Auswertungen

pirobase®-Support¹	
<p><i>http://support.pirobase.com</i> <i>support@pirobase.com</i></p> <p>Benutzer und Passwort werden Ihnen nach Einrichtung im Zuge des Projekts von Ihrem persönlichen Servicemanager mitgeteilt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Allgemeine Fragen zum Produkt - Bugs - Nachrichten und Whitepapers <p>Telefonisch erreichbar unter +49 (0) 221 / 770-1700 (werktags von 09.00 bis 18.00 Uhr).</p>

pirobase® Support-Forum	
<p><i>http://forum.pirobase.com</i></p>	<p>Zugangsdaten erhalten Sie mit Registrierung auf der Homepage.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diskussionsforum mit Entwicklern und Anwendern - Gewünschte Änderungen für zukünftige Versionen - Unterstützung bei Problemen

¹ Bitte beachten Sie, dass der pirobase®-Support keine Aussagen bzgl. des gehosteten Systems machen kann.

Impressum:

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Dokumentes darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung der PIRONET NDH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Das vorliegende Dokument dient ausschließlich Informationszwecken. Obwohl bei der Zusammenstellung der Informationen mit großer Sorgfalt vorgegangen wurde, können fehlerhafte Angaben nicht vollständig ausgeschlossen werden. Für Hinweise auf eventuelle Fehler oder Ungenauigkeiten sind wir dankbar.

PIRONET NDH behält sich vor, das vorstehende Dokument jederzeit an veränderte technische und organisatorische Rahmenbedingungen anzupassen.

Kontakt:

PIRONET NDH
Von-der-Wettern-Straße 27
51149 Köln
Fon: +49 (22 03) 9 35 30 - 0
Fax: +49 (22 03) 9 35 30 - 99

info@pironet-ndh.com
www.pironet-ndh.com