

Anlage 06

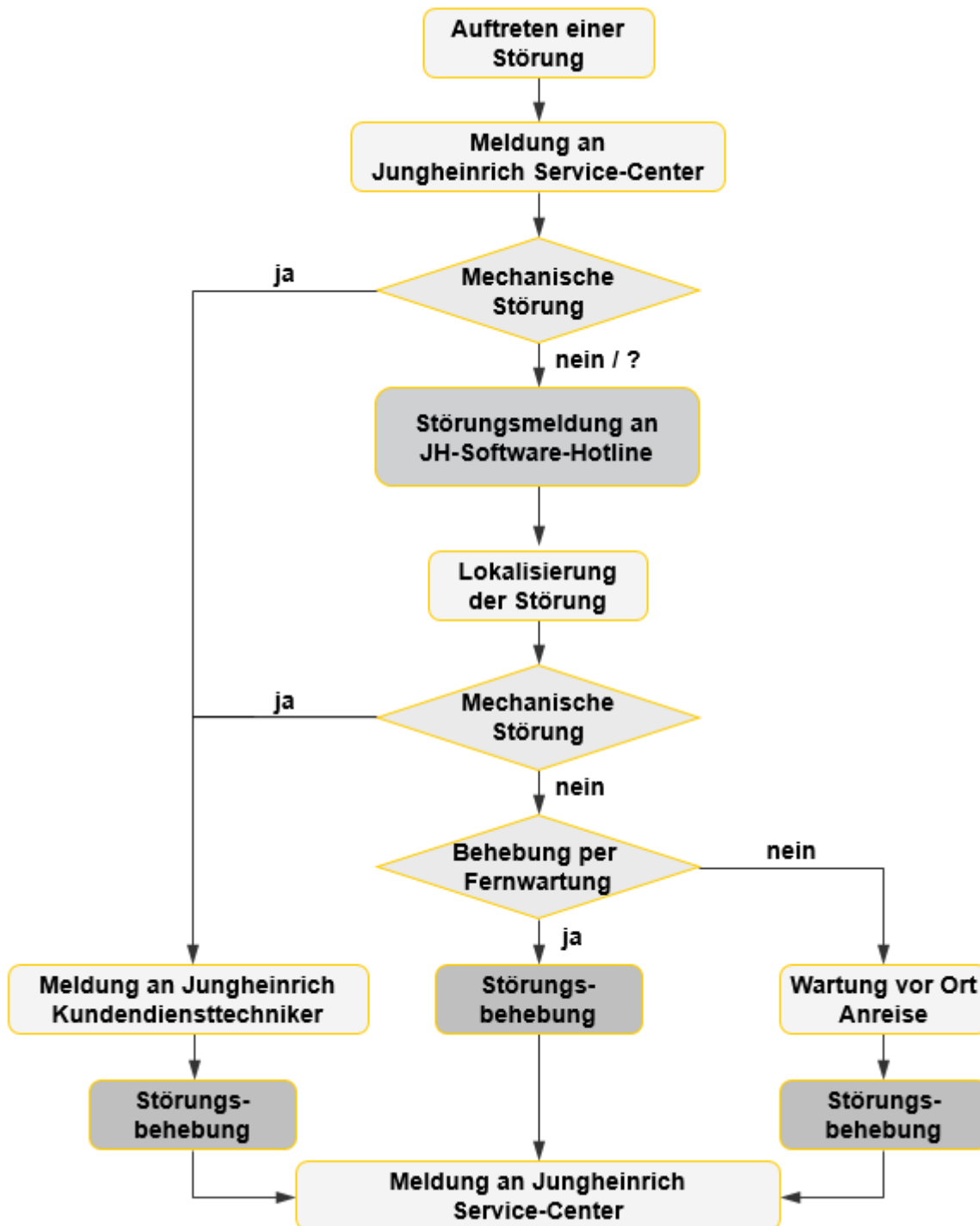
Notfallblatt für Störungen

Dokumenten Historie

Version	Datum	Bemerkung / Änderung	Autor
1.0	11.10.2024	Erstellung Erstversion	Tobias Rautscher
2.0	15.11.2024	Update	Tobias Rautscher
3.0	23.12.2024	Update Telefonnummern & Supportnehmer	Tobias Rautscher

Ablauf/Prozess für Störungsbehebung

Im Fall einer Störung gilt folgende Vorgehensweise:



Leistungs- und Reaktionszeiten

Leistungsart	Wochentage	Einsatz- Zeiten	Reaktionszeit
Softwaresupport Premium	Mo – Fr	06:00 – 22:00 Uhr	1 Stunden*
Techniker-Rufbereitschaft Premium	Mo – Fr	06:00 – 22:00 Uhr	4 Stunden*

*garantierte Lösungszeit für Fehler kann nicht festgelegt werden

Zur Beurteilung der Dringlichkeit und der Reaktion von Support Calls, werden diese in 3 Klassen unterteilt und vom KUNDEN unverbindlich klassifiziert. Eine Bestätigung der Klassifizierung erfolgt durch den jeweiligen Support-Bereich von JUNGHEINRICH.

Typ	Reaktionszeit	Beschreibung
Call Klasse 1 Kritische Situation, nur Störungsbehebung	nach Vereinbarung	<ul style="list-style-type: none"> Support Calls über Störungen und Probleme, die den laufenden Betrieb nachhaltig beeinträchtigen oder gefährden, d.h. Störungen schränken den Betrieb stark ein oder führen sogar zum Stillstand Müssen immer per Telefon an die Support Hotline gemeldet werden
Call Klasse 2 Unkritische Situation, Anwenderunterstützung	Spätestens nächster Werktag	<ul style="list-style-type: none"> Für Support Calls, die den laufenden Betrieb beim KUNDEN nicht nachhaltig behindern oder gefährden
Call Klasse 3 Präventiver Support, Anwenderunterstützung und kostenpflichtige Beratung	2-6 Werktage oder nach Vereinbarung	<ul style="list-style-type: none"> Für Schulungsmaßnahmen und die Realisierung von kleinen Change Requests (z.B. Reports) oder Beratungsleistungen Call Klasse 3 Leistungen die nicht in den Supportleistungen aufgeführt sind, sind kostenpflichtig

Die Reaktionszeiten können immer nur dann eingehalten werden, wenn die vom KUNDEN verantwortlichen Kommunikationswege eingehalten werden.

Im Fall einer Support Anfrage des KUNDEN kann sich die Call Klasse im Verlauf ändern. Wird z.B. eine temporäre Lösung für einen Call der Klasse 1 gefunden, wodurch der Betrieb fortgesetzt werden kann, wird die Call Klasse entsprechend auf Klasse 2 abgestuft.

Um Reaktionszeiten einhalten zu können, sind Support Calls Klasse 1 immer telefonisch zu melden. Sollten sich die Mitarbeiter im Support nicht gerade am Telefon oder mit der Behebung eines anderen Support Calls Klasse 1 beschäftigt sein, so wird der KUNDE direkt verbunden. In anderen Fällen wird der Support-Call aufgenommen und in der vereinbarten Reaktionszeit von JUNGHEINRICH agiert.

Außerhalb der Bürozeiten werden Support Calls an 365 Tagen von einer zentralen Hotline aufgenommen. Die Hotline verbindet nach der Bürozeit je nach Leistungsanspruch des KUNDEN Call Klasse 1 direkt zum entsprechenden Spezialisten oder nimmt Call Klasse 2 und 3 für eine Bearbeitung während der Bürozeit auf.

Per Email eingehende Support Calls werden zu Bürozeiten abgearbeitet, außerhalb der Bürozeiten erfolgt keine Bearbeitung von per Email angefordertem Support.

Der Vor-Ort-Einsatz in der Rufbereitschaft gilt ausschliesslich für Störungen der Call Klasse 1 und ist nicht für planbare oder bereits angekündigte Reparaturen gedacht.

An folgenden Tagen werden lediglich Call Klasse 1 Support Calls bearbeitet:

Neujahr (1.1.)	Heilige drei Könige (6.1.)	Ostermontag	Tag der Arbeit (1.5.)
Christi Himmelfahrt	Pfingstmontag	Fronleichnam	Feiertag CH (1.8.)
Maria Himmelfahrt (15.08.)	Feiertag AT (26.10.)	Allerheiligen (1.11.)	Maria Empfängnis (8.12.)
Heiligabend (24.12.)	Weihnachten (25. und 26.12.)	Silvester (31.12.)	

Berechtigte Supportnehmer

Berechtigte Supportnehmer sind Key User des KUNDEN, die in der Lage sind die Mitwirkungspflicht zu erfüllen. Key User sind berechtigt, Calls zu platzieren und stehen für die Dauer der Störungsbehebung zur Verfügung. Weitere Key User des KUNDEN können nach erfolgreicher Schulung durch JUNGHEINRICH zusätzlich aufgenommen werden.

Supportnehmer	Funktion	Telefon mit Durchwahl	E-Mail
Heusser Thomas	Leiter Werkslogistik	+41 79 201 94 90	thomas.heusser@georgfischer.com
Simon Benjamin	Operator Warehouse	+41 76 421 89 64	benjamin.simon@georgfischer.com
Mathis Livio	Leiter Unterhalt/Infrastruktur	+41 79 540 84 24	livio.mathis@georgfischer.com
Carroccia Giuseppe	Teamleiter mech. Unterhalt	+41 79 540 84 09	giuseppe.carroccia@georgfischer.com
Gleichweit Kevin	Schichtführer Logistik	+41 79 201 94 90	keine Mailadresse
Milanovic Mirjana	Schichtführer Logistik	+41 79 201 94 90	keine Mailadresse

Berechtigte Supportnehmer sind zusätzlich Mitarbeiter von JUNGHEINRICH beim KUNDEN vor Ort. Diese nehmen im Bedarfsfall, ohne Rücksprache mit dem KUNDEN, den Support in Anspruch.

Kontaktmöglichkeiten

Im Fall des Einsatzes gelten folgende Rufnummern:

Support softwaretechnische Störung (Support WMS/WCS inkl. Steuerungstechnik):

Leistungsart	Telefon	E-Mail	Annahme durch
Normale Arbeitszeiten (Mo – Fr von 08:00 – 17:00)	+43 316 811651 8888	support@jungheinrich.at	Support Hotline
Rufbereitschaft	+43 316 811651 8888	Nicht Verfügbar	Call Center/ Techniker

Support mechanische Störung (Rufbereitschaft Kundendiensttechniker):

Leistungsart	Telefon	E-Mail	Annahme durch
Normale Arbeitszeiten (Mo – Fr von 08:00 – 17:00)	+41 848 330 340	Service@jungheinrich.ch	Disponent
Rufbereitschaft	+41 62 739 32 80	Nicht Verfügbar	Techniker

Leistungsausschluss

- Ausserhalb der definierten Leistungszeiten besteht generell kein Anspruch auf einen Techniker-Einsatz im Rahmen der Rufbereitschaft.
- Auf kundenseitig geforderte Notfalleinsätzen (am gleichen Tag bzw. innert 12 Stunden) **ohne Rufbereitschaftsvereinbarung** besteht generell kein Anspruch. Ist dennoch ein Technikereinsatz möglich, wird dieser nach effektivem Aufwand verrechnet. Für Einsätze ausserhalb der Normalarbeitszeit, fällt zusätzlich noch eine einmalige Einsatzpauschale an.