

# 3rd Level Support

Auch bei Kubernetes-Plattformen kann es gelegentlich zu unerwarteten, technischen Zwischenfällen kommen. Unternehmen sollten daher stets in der Lage sein, Lösungen für neue Problemstellungen zu finden und diese auch zeitnah zu implementieren.

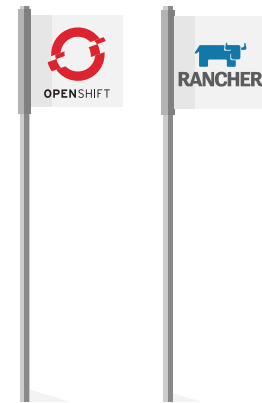
Puzzle ITC unterstützt dich und dein Unternehmen bei diesen Herausforderungen mit einem zuverlässigen und erfahrenen Support-Team. Unser Ziel ist es, das firmeninterne Know-how aufzubauen und bei Fragen als Experten zur Seite zu stehen.



## Unser Angebot

Die Supportleistungen beziehen sich auf die Analyse und Lösung einer zu definierenden technischen Problemstellung. Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, das Supportteam bei fachlichen und technischen Fragestellungen zu konsultieren<sup>1</sup>. Den Support bieten wir auf den beiden Distributionen OpenShift und Rancher.

<sup>1</sup> Solche Anfragen werden mit einer tieferen Priorität als Produktionsbelange behandelt



## Dein erweitertes Team

Das Supportteam besteht aus mindestens drei Mitarbeitenden von Puzzle ITC, welche deine Sprache sprechen. Sie sind mit deiner Plattform vertraut und halten den 3rd Level Support aufrecht.



## Individuelle Reaktionszeit

Wir bieten dir zwei Varianten der Reaktionszeit an. Somit erhältst du innerhalb 2 oder 8 Stunden technische Unterstützung von deinem Supportteam.

Supportzeit	Mo-Fr 08.00-17.00 Uhr	
Reaktionszeiten	2h	8h
Problemlösung	Best Effort	
Wissenserhalt	Aus- und Weiterbildung des Supportteams	
Wissenstransfer	Wissensweitergabe bei Personalwechsel	
Initialleistungen	Setup Support-Prozess und Remote-Zugriff	
Add-Ons	Pikett, Support-Pakete, Schulungen, Consulting u.v.m.	
Aufwände	Arbeiten erfolgen nach Aufwand (in Stunden)	

## Supportzeit<sup>2</sup>

Mo-Fr<sup>3</sup> | 08.00-17.00 Uhr

Supportfälle können per Telefon oder Email direkt an das zuständige Supportteam gemeldet werden. Der eingehende Supportfall wird per Mail vom Supportteam bestätigt.

## Wartungs-Infrastruktur

Systeme, die für die Kommunikation zwischen dir und deinem Supportteam zur Lösung eines Supportfalls benötigt werden, stellt Puzzle ITC zur Verfügung.

- Notebooks mit Remotesoftwarekomponenten (je Supporter)
- Mobiltelefone (je Supporter)
- Dokumentation der Kundenplattform inkl. Umgebung und Remotezugang
- Ticketsystem

## Reaktionszeiten

2h oder 8h

Die Reaktionszeit startet ab der Meldung des Supportfalles und bezieht sich auf die Supportzeit (08.00-17.00 Uhr). In der gewählten Reaktionszeit wird spätestens mit der Analyse des gemeldeten Supportfalls begonnen.

## Problemlösung

Best Effort

Wir bieten die Problemlösung nach „Best Effort“ an. Gibt es mehrere Supportfälle gleichzeitig, erfolgt eine Priorisierung der Arbeiten in Absprache mit dir. Produktionsbelangen werden immer mit höchster Priorität behandelt.

## Wissenserhalt

Aus- und Weiterbildung des Supportteams

Darunter sind Aufwände zu verstehen, welche pro Jahr notwendig sind, um die Qualität der Supportleistungen stets hoch zu halten. Dabei werden Aus- und Weiterbildungen im Rahmen von einem Personentag pro Supportteammitglied durchgeführt. Sie werden mit einem pauschalen Betrag verrechnet.

## Wissenstransfer

bei Mitarbeiterwechsel

Darunter sind Aufwände zu verstehen, welche bei der Einarbeitung neuer Teammitglieder anfallen. Solche Aufwände können infolge Kündigung oder regulären Ablösung entstehen. Diese werden mit einem pauschalen Betrag verrechnet.

## Initialeistungen

Setup Support-Prozess und Remote-Zugriff

Der Supportprozess wird dokumentiert und aufgesetzt. Gemeinsam wird der Remote-Zugriff auf die Plattform definiert und eingerichtet. Sämtliche Teammitglieder erhalten entweder personalisierte Accounts oder einen Team-Account, damit im Fehlerfall schnell reagiert werden kann.

## Add-Ons

Pikett, Support-Pakete, Schulungen, Consulting und vieles mehr.

## Aufwände

Die Bearbeitung von Support-Fällen und Wartungsarbeiten erfolgen nach Aufwand (in Stunden). Die Aufwände werden den Paketen belastet oder monatlich in Rechnung gestellt.

<sup>2</sup> Enthält alle Grundleistungen (Administration, Wartungs-Infrastruktur)  
<sup>3</sup> Ohne Feiertag

Hast du Fragen?



Wir freuen uns auf deine Kontaktaufnahme!

Tobias Tröhler  
troehler@puzzle.ch  
Tel. +41 (0)44 552 22 40