

Frage 3c:

Fulltime Onsite-Service für die Vertragslaufzeit bzw. das Kontingent von 1600h oder auf Ab-ruf?

Antwort zu Frage 3c:

Es ist sicher zu stellen, dass mindestens ein Techniker von Montag bis Freitag dem Clientma-nagement zur Verfügung steht. Sollte ein höherer Bedarf aufgrund erhöhten Arbeitsanfalls nö-tig sein, so erfolgt eine rechtzeitige Abstimmung mit dem Auftragnehmer.

Frage 3d:

Das Kontingent von 1600h bezieht sich auf einen oder beide geforderten Techniker?

Antwort zu Frage 3d:

Hier handelt es sich um den Gesamtbedarf an Dienstleistung. Im Übrigen verweisen wir auf die Antwort zur Frage 3c.

zu 4:

Bezüglich 3.2 Betreuung der Clienthardware (PCs, Notebooks, I-Pads, Monitore, Drucker etc.)
Bearbeitung von einfachen Auftrags- und Störmeldungen:

Frage 4a:

Ist hier ein 1st und / oder 2nd Level Support gewünscht?

Antwort zu Frage 4a:

Der 1st Level wird von dem eigenen Helpdesk übernommen. Generierte Tickets werden vom Clientmanagement an den Auftragnehmer zur Bearbeitung weitergeleitet. Die Bearbeitung be-inhaltet auch einen 2nd Level Support.

Frage 4b:

Welches Ticketvolumen an Incident & Request wird hier kalkuliert?

Antwort zu Frage 4b:

Ein Ticketvolumen kann auf Grund unterschiedlicher Auftragsarten und Tätigkeiten nicht kal-kuliert werden.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Vergabestelle