

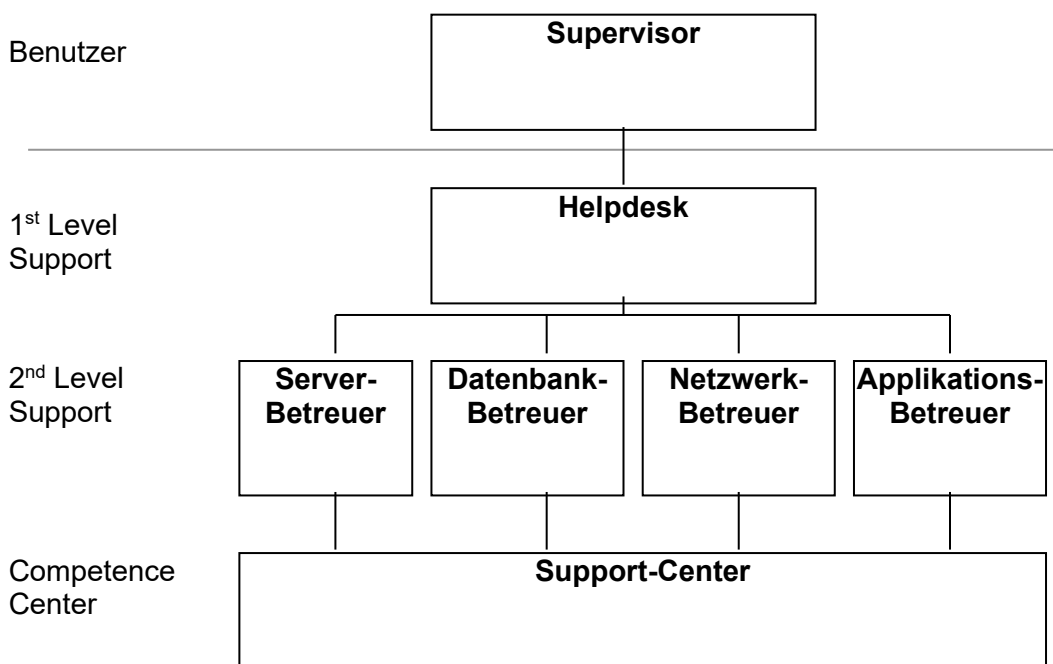
Anhang 3 Support

Version	11.0
Ausgabedatum	28.04.2023
Ersetzt Version	9.1 für INA und 10.0 für ONP
Änderungen	Zusammenlegung der INA und ONP-Anhänge 3, kleine Präzisierungen
Gültig ab	01.07.2023

1 Organisation

Das Helpdesk Call Flow beschreibt die Behandlung einer Benutzeranfrage. Die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Helpdesk kann unter folgendem Link abgefragt werden (Anmeldung mit Benutzer-Login ist Voraussetzung): <https://extranet.teldas.ch/contacts>.

Das Helpdesk steht dem Benutzer von Montag bis Freitag jeweils von 08.00-17.30 Uhr (Schweizer Zeit) zur Verfügung. An öffentlichen Feiertagen (massgebend ist die offizielle Liste „Non-Working Days“, verfügbar auf dem Inet-Server) ist das Helpdesk nicht besetzt.



2. Zeitfensterdefinitionen

Es gelten folgende Zeitfenster:

Zeitfenster	Tag	Zeit
Arbeitszeit ¹	Mo-Fr	Täglich 08.00 – 17.30
Betriebszeit Inet-Server (BZ)	Mo-So	Täglich 00.00 – 24.00
Wartungsfenster Inet-Server (max. 3 pro Quartal)	Mo-Fr	Täglich 18.00 – 08.00

¹ Anerkannte Feiertage gelten wie Wochenenden (übrige Zeiten).

3. Helpdesk-Interventionszeit

Das Helpdesk ist während der Arbeitszeit erreichbar.

Die Interventionszeit während der Arbeitszeit beträgt in der Regel (indikative Zeiten):

Priorität	Reaktionszeit	Beschreibung
Prio 1	1 Stunde	heikle Punkte, beispielsweise wenn die INet-Anwendung für mehrere Benutzer infolge Ausfalls von Teilen der Anwendung / IT-Komponenten nicht verfügbar ist, mit schwerwiegenden Folgen für die FDA (basierend auf einem Anruf + E-Mail an das Helpdesk)
Prio 2	2 Stunden	Probleme, aufgrund welcher ein Benutzer sich nicht mehr mit INet verbinden kann, mit Auswirkungen auf die täglichen Portierungs- und INA-Transaktionen (z. B. Supervisor-Passwörterneuerungen)
Prio 3	24 Stunden	Probleme, die keine direkte Auswirkung auf die täglichen Portierungs- und INA-Transaktionen haben (z. B. Berichterstellung, FDA- und Supervisor-Benutzerkonfiguration und -modifikation, Systemänderungen, NRH Zuteilung zu einem Nummernbereichsblock) oder Probleme in Verbindung mit den Test- und „Staging“-Umgebungen.

Beachten Sie, dass die Zeit für die Lösung von der Art des Problems abhängt und mehr als 24 Stunden betragen kann.

4. Dienstverfügbarkeit/Systemausfälle

Der TSP INet-Server gilt als ausgefallen, wenn die Grundfunktionalität des Systems, auch mit einem von TELDAS vorgeschlagenen, zumutbaren Workaround, von einem störungsfreien PC-Arbeitsplatz, einer Workstation oder einem Terminal bei einwandfreiem und von Virusinfektionen freiem Netz nicht mehr zur Verfügung steht.

TELDAS informiert den Benutzer per „ITBd-Benachrichtigung“ (Registrierung unter <https://extranet.teldas.ch/account>), sobald ein Ausfall festgestellt wird, sowie über dessen Lösung.

Die unter die vorliegende Leistungsbeschreibung fallenden Systeme stehen dem Benutzer in der Regel während 7 Tagen pro Woche, 24 Stunden pro Tag zur Verfügung. Systemarbeiten für Wartungs- oder Betriebszwecke werden dem Benutzer vorangekündigt und zählen nicht als Systemausfall.

TELDAS garantiert in der Regel folgende Verfügbarkeiten:

Server	Zeitfenster	Garantierte Verfügbarkeit
INet-Server	BZ	99.0 %

$$\text{Verfügbarkeit} = B / Z * 100 \quad [\%]$$

Z in h Zeitfenster (Stunden pro Quartal)

B in h Anzahl Stunden (Stunden pro Quartal), während denen an einem störungsfreien Client-Arbeitsplatz während des definierten Zeitfensters gearbeitet werden kann.

BZ INet-Server Betriebszeiten

5. Helpdesk-Leistungen

5.1 Funktion des Supervisors

Nur die in Anhang 1 aufgeführten Kontaktpersonen des Benutzers (Supervisor) sind berechtigt, Helpdesk-Leistungen zu beziehen.

Diese Supervisors müssen die Applikation „TSP INet-Server“ gut kennen und über so viel allgemeines IT-Knowhow verfügen, dass sie Benutzerprobleme entgegennehmen und eine erste Problemanalyse machen können, d. h. sie können feststellen, ob der Arbeitsplatz selbst einwandfrei funktioniert, ob das Internet allgemein funktioniert usw. Führen diese ersten Abklärungen zum Ergebnis, dass mit grosser Wahrscheinlichkeit die „TSP INet-Server“-Applikation nicht funktioniert, muss die Supervisor-Kontaktperson in der Lage sein, eine qualifizierte Anfrage an das Helpdesk zu formulieren.

Diese Supervisors sind für die Verwaltung der Benutzerkonten ihrer Kollegen verantwortlich: die Funktion des Supervisors auf INet ermöglicht die Erstellung, Änderung und Erneuerung von Passwörtern für Benutzerkonten.

Die Supervisors sind auch dafür verantwortlich, ihre FDA-Daten und Kontaktinformationen auf <https://extranet.teldas.ch/contacts> und auf INet aktuell zu halten. Nur für Funktionen, die der Supervisor nicht selber ausführen kann, sollte ein Ticket an das Helpdesk weitergeleitet werden.

5.2 TELDAS-Helpdesk First Level Support

Das TELDAS-Helpdesk steht für die folgenden Serviceleistungen zur Verfügung:

1) Reaktion auf Zwischenfälle und Probleme

- Im Fall der Nichtverfügbarkeit des Dienstes ist das Helpdesk telefonisch und per E-Mail zu benachrichtigen. Das Helpdesk leitet die Angelegenheit an die zuständigen 2nd-Level-Support-Teams weiter.
- Im Fall eines anwendungsbasierten Fehlers (Bug) wird das Helpdesk die Eröffnung eines Problemberichts (PR) vorschlagen oder die Angelegenheit an das zuständige 2nd-Level-Support-Team weiterleiten.

2) Beantwortung von Anfragen

- FDA-Datenmanagement (z. B. Änderungen einiger FDA-Einstellungen, die nicht durch den Supervisor selbst vorgenommen werden können, z. B. verfügbare Dienste, FDA-Beendigung)
- Zuteilung von Supervisor-Rechten (basierend auf einer spezifischen Benutzer-ID).
- Erneuerungen von Supervisor-Passwörtern und sonstigen Aufgaben zur Entsperrung von Benutzerkonten (basierend auf einer spezifischen Benutzer-ID)
- NRH-Zuteilung in Bezug auf 10'000er-Nummernblockbereiche (basierend auf einem spezifischen Nr.-Block/NPRN)
- Organisation von Massen-NRH oder Massenportierung bei Migrationstransaktionen mit dem 2nd-Level-Support-Team
- Unterstützung des Benutzers beim Finden des korrekten Dokuments unter <https://extranet.teldas.ch/documents> in Bezug auf ein bestimmtes Thema.

Nachfolgend eine Tabelle mit indikativen Lösungszeiten:

Service Request (08:00 - 17:30, Mon-Fri)		Expected resolution time (target)
Account and User Management	TSP Accounts management (create or modify or terminate a TSP User Account or a user Account on the Dummy TSP)	2 hours
	User Password resets for a GUI User (in case of login problems)	
	Create or terminate a TSP	4 days
	Modification of TSP Data	
System Parameters	General system parameters, connection parameters, reject reasons, reject comments	4 days
	SMS Text maintenance	
	Non-Working days management	
Reports	Ordering of Reports	1 day
INA Tariff management	Industry standard tariff, SRS	4 hours
Services INA	INA Alloc_Ref_Code modification	2 hours
Services ONP Work-order mgt	Deletion of a porting transaction (exception, usually is not authorized)	1 day
NRH Change	Change of NRH for individual ported numbers	4 days
	Modify the NPRN for a given number block (OFCOM_List_new)	4 hours
Mass operations	Mass NRH change (handle and prepare file)	4 days
	Mass porting (handle and prepare file)	