

# JST Services

KEEP THE SYSTEMS RUNNING



# SLA

**Service-Level-Agreements  
für Ihren Kontrollraum**



## Der Kontrollraum ist das Herz Ihres Unternehmens

Hier laufen Informationen und Betriebsdaten zusammen, Prozesse werden überwacht, Ausfälle und Störungen identifiziert, proaktiv gemanagt und behoben. Dafür nutzt Ihr Team die zuverlässige Technik von JST.

Damit Ihr Kontrollraum exakt die Verfügbarkeit bietet, die Sie benötigen, stellen wir für Sie **Servicepakete** in verschiedenen Umfängen und Ausprägungen bereit. Sie erhalten damit maßgeschneiderte Lösungen, die Ihren Markt- und Wettbewerbserfolg unterstützen.

# Unsere Leistungen für Ihren Kontrollraum

Wählen Sie aus den zahlreichen JST-Paketen!



## Gewährleistung Basic

Eine **Gewährleistungszeit von 24 Monaten** ab Abnahmezeitpunkt ist bei Kauf der Produkte enthalten.

Bei einem Defekt werden fehlerhafte Komponenten **kostenlos** ersetzt. Service-Stunden, Reise-, Spesen- und Hotelkosten werden nach Aufwand berechnet.

Verschleißteile (sehen Sie hierzu bitte auch unser „Verschleißteile-Paket“), Cube-Leuchtmittel und LC-Displays sind von der Gewährleistung ebenso ausgeschlossen wie Defekte durch Memory- oder Einbrenneffekte.

**Im Kaufpreis enthalten**



## Gewährleistung 12 Plus

Verlängerung der Gewährleistung für die Hardware **um weitere 12 Monate**.

Bei einem Defekt werden fehlerhafte Komponenten **kostenlos** ersetzt.

Verschleißteile (sehen Sie hierzu bitte auch unser „Verschleißteile-Paket“), Cube-Leuchtmittel und LC-Displays sind von der Gewährleistungsverlängerung ebenso ausgeschlossen wie Defekte durch Memory- oder Einbrenneffekte.

Basis für diesen Service ist die Buchung folgender Pakete:



**Wartung Basic**



**Upgrade Basic**



## Hotline Basic

Unterstützung durch die JST-Techniker bei Hard- und Softwareproblemen. Während der Bürozeiten, von Montag bis Freitag steht eine **kostenlose Hotline-Rufnummer** zur Verfügung.

---

Telefonische Betreuung der Anwender durch fachkundige und kompetente Techniker zu Fragen im täglichen Betrieb.

---

Systemadministratoren erhalten Support für Changes, Upgrades, Patches etc.

---

Bei Bedarf stellen wir diese Hotline **auch als reine Administratoren-Hotline** zur Verfügung.



## Hotline 24/7

Unterstützung durch die JST-Techniker bei Hard- und Softwareproblemen. **Rund um die Uhr (24/7/365) steht eine kostenlose Hotline-Rufnummer zur Verfügung.**

---

Telefonische Betreuung der Anwender durch fachkundige und kompetente Techniker zu Fragen im täglichen Betrieb.

---

Systemadministratoren erhalten Support für Changes, Upgrades, Patches etc.

---

Bei Bedarf stellen wir diese Hotline **auch als reine Administratoren-Hotline** zur Verfügung.



## Upgrade Basic

Regelmäßige Upgrades sorgen dafür, dass die **Softwaremodule stets auf dem aktuellen Stand gehalten** werden. So werden neue Sicherheitsanpassungen, Anpassungen an neue Betriebssysteme und Patches vom Microsoft-Betriebssystem, neue SNMP-Spezifikationen etc. aktualisiert, um die Betriebsstabilität zu unterstützen.

Zudem erhalten Sie neue **wertvolle Funktionen innerhalb der bereits bei Ihnen lizenzierten Software-Module**, welche permanent von Anwendern und JST gemeinsam entwickelt werden.

Die Upgrades werden zum Download bereitgestellt. Die Installation erfolgt kundenseitig.



## Upgrade Plus

Regelmäßige Upgrades sorgen dafür, dass die **Softwaremodule stets auf dem aktuellen Stand gehalten** werden. So werden neue Sicherheitsanpassungen, Anpassungen an neue Betriebssysteme und Patches vom Microsoft-Betriebssystem, neue SNMP-Spezifikationen etc. aktualisiert, um die Betriebsstabilität zu unterstützen.

Zudem erhalten Sie neue **wertvolle Funktionen innerhalb der bereits bei Ihnen lizenzierten Software-Module**, welche permanent von Anwendern und JST gemeinsam entwickelt werden.

Die Upgrades werden durch einen JST-Techniker in Ihrem Hause installiert. **Im „UPGRADE PLUS“-Paket sind alle damit in Verbindung stehenden Kosten enthalten (An- und Abreise, Kilometer- und Hotelkosten, Spesen,...).**



## Remote Online

Remote-Online-Unterstützung der Anwender. Die JST-Techniker schalten sich online mit einer **Remote-Session** auf die Systeme auf, während die Anwender oder Administratoren bei der Online-Sitzung zusehen und gleichzeitig ihren Wissensstand erweitern können.

---

Mit diesem Paket kann die **Wiederherstellungszeit bei Software-Störungen** deutlich reduziert werden.

---

Eine automatische Einwahl von JST in Ihre Systeme ist nicht möglich. Die Einwahl muss kundenseitig manuell freigeschaltet werden.



## Verschleißteile

Alle Bauteile mit Verschleiß (RAID-Systeme, Lüfter, Filter, Netzteile ...), die einer hohen Beanspruchung unterliegen und die MTBF-Zeiten erreicht haben, werden **präventiv ausgewechselt**, bevor es zu einem Ausfall kommt. Der Austausch findet im Zuge einer prohibitiven Wartung statt. LC-Displaypanels und RGB-LEDs für Cubes sind keine Verschleißteile.

Basis für diesen Service ist die Buchung des folgenden Pakets:



## Wartung Basic



## Wartung Basic

**Präventive Wartung** für den langjährigen und zuverlässigen Betrieb Ihrer Anlage.

---

Die Anlage wird **einmal jährlich** an einem mit dem Auftraggeber abgestimmten Werktag gewartet. Darunter fällt die Funktionskontrolle der im Einsatz befindlichen Hardware, wie Netzteile, RAID-Festplatten, Lüfter etc. sowie die Prüfung aller Schnittstellen und Logfiles.

---

**Bei Großbildtechnik:** Reinigung, Farbkalibrierung, Helligkeitsabstimmung, Feinjustage etc.

---

**Schulungen** durch die JST-Techniker. Wir ermöglichen den Know-how-Transfer für Ihre Spezialisten.



## Wartung Plus

**Zusätzlich zum „WARTUNG BASIC“-Paket** enthält das „WARTUNG PLUS“-Paket die folgenden Leistungen:

---

**Überprüfung des Stratos X11-Pultes**, inkl. der dort installierten technischen Komponenten (Höhenverstellung, PowerPort-Data Module etc. sowie der integrierten MultiConsoling<sup>®</sup>-Technik).

---

**Überprüfung des kundenseitig vorhandenen Ersatzteilpools.**



## Inhouse-Training

**Hard- und Softwaretraining in Ihrem Kontrollraum.** Durch regelmäßige Trainings werden auch neue Mitarbeiter in die Lage versetzt, die Anlage mit den Grundfunktionen zu bedienen.

Der Trainingsablauf kann individuell gestaltet werden, so dass beispielsweise in der ersten Tageshälfte neue Mitarbeiter eingewiesen werden und in der zweiten Tageshälfte erfahrene Bediener mit weiteren Funktionen und Möglichkeiten oder mit der Administration der Anlage vertraut gemacht werden.



## Backup

**Das Backup Ihrer Datenbanksysteme** wird im Zuge einer Wartung durchgeführt. Hierfür erhalten Sie von JST eine RFID Festplatte, welche kundenseitig aufbewahrt wird.

**Die Festplatte ist verschlüsselt** und nur in Verbindung mit einem Funk-RFID-Chip (zwei Chips je Festplatte) verwendbar. Ohne diesen Chip ist es nicht möglich, Daten auf oder von dieser Festplatte zu lesen oder zu schreiben. Beide Festplattenschlüssel (=Chips) werden an Sie übergeben. So ist maximale Sicherheit gewährleistet.

Basis für diesen Service ist die Buchung des folgenden Pakets:



## Wartung Basic

# Maximale Verfügbarkeit Ihrer Anlage gewährleisten

Die Verfügbarkeit eines technischen Systems bezeichnet die Wahrscheinlichkeit beziehungsweise das Maß, mit dem das System bestimmte Anforderungen innerhalb eines gesetzten Zeitrahmens erfüllt. Sie ist zugleich Qualitätskriterium und Kennzahl eines Systems. Mit unseren Paketen „**REAKTIONSZEIT**“ und „**WIEDERHERSTELLUNGSZEIT**“ tragen wir maßgeblich dazu bei, die Verfügbarkeit Ihrer Anlage auf das geforderte Maximum zu erhöhen.

## So errechnen sich die Anforderungen an die Verfügbarkeit:



$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Gesamtausfallzeit}}{\text{Gesamtzeit}} \times 100$$

Für ein System, das 24 Stunden am Tag, an 365 Tagen (24 x 365) zur Verfügung steht (8760 Stunden), bedeutet dies:

Verfügbarkeit	Minimale erwartete Betriebszeit (Std.)	Maximale erlaubte Ausfallzeit (Std.)	Maximale erlaubte Ausfallzeit (Min.)	Ausfallzeiten
99,0 %	8.672,40	87,60	5.256,00	<b>3,5 Tage</b>
99,1 %	8.681,16	78,84	4.730,40	<b>3,2 Tage</b>
99,2 %	8.689,92	70,08	4.204,80	<b>2,9 Tage</b>
99,3 %	8.698,68	61,32	3.679,20	<b>2,5 Tage</b>
99,4 %	8.707,44	52,56	3.153,60	<b>2,2 Tage</b>
99,5 %	8.716,20	43,80	2.628,00	<b>1,8 Tage</b>
99,6 %	8.724,96	35,04	2.102,40	<b>1,4 Tage</b>
99,7 %	8.733,72	26,28	1.576,80	<b>1,0 Tag</b>
99,8 %	8.742,48	17,52	1.051,20	<b>0,7 Tag</b>
99,9 %	8.751,24	8,76	525,60	<b>0,3 Tag</b>
99,99 %	8.759,12	0,876	52,56	<b>0,03 Tag</b>
100,0 %	8.760,00	0,00	0,00	<b>0,00 Tag</b>



## Reaktionszeiten

Der Rückruf eines Technikers erfolgt innerhalb der vereinbarten Zeit nach Ticket-Eröffnung.

Durch die Qualifikation der JST-Techniker wird am Telefon eine sehr hohe Fehler-Erstlösungsquote erreicht.

Basis für diesen Service ist die Buchung des folgenden Pakets:



Hotline 24/7



## Wiederherstellung

Mit diesem Service wird die **Wiederherstellung einer defekten Anlage innerhalb einer vereinbarten Zeit zugesagt**. Maßgebend ist der Zeitstempel der Ticket-Eröffnung. Die Entstörung findet rund um die Uhr, an Werktagen von Montag bis Freitag statt.

Optional ist dieses Paket auch für **Samstag, Sonntag und Feiertage** buchbar. Sie beurteilen, wie sich ein etwaiger Ausfall der Anlage auf Ihre Geschäftsprozesse auswirkt. Diese Beurteilung ist die Basis zur Ermittlung des Wiederherstellungszeitraums.

Basis für diesen Service ist die Buchung folgender Pakete:



Upgrade Basic



Remote Online



Hotline 24/7



Reaktionszeiten



## MultiConsoling<sup>®</sup> Recovery

**Dieses Paket ist speziell auf MultiConsoling<sup>®</sup>-Anlagen zugeschnitten.**

Wir sagen mit diesem Paket zu, dass sämtliche für Ihre Anlage benötigten Ersatzgeräte für das MultiConsoling<sup>®</sup> **innerhalb von 24h nach Störungsmeldung per Express-Versand bei Ihnen eintreffen – auch am Wochenende und an Feiertagen**. Die Installation der Ersatzgeräte wird kundenseitig durchgeführt. Durch die 24/7 Hotline erhalten die kundenseitigen Techniker Unterstützung bei der Entstörung der Anlage.

**Wichtig:** Dieses Paket stellt keine verbindliche Wiederherstellungszeit dar, da die finale Entstörung der Anlage kundenseitig erfolgt. Die Ersatzgeräte werden Ihnen für die Dauer der Reparaturzeit kostenlos zur Verfügung gestellt.

Basis für diesen Service ist die Buchung folgender Pakete:



Upgrade Basic



Hotline 24/7



## Für SLA-Kunden: zwei ko:mon-Freikarten!

Als SLA-Kunde mit einem Service-Level-Agreement erhalten Sie **zwei Freikarten** für den ko:mon Kongress. KO:MON, das ist der größte branchenübergreifende Kongress mit Seminarangebot für Kontrollraumtechnik und Monitoring-Systeme.

Erleben Sie das Branchenforum für Weiterbildung, aktuelle Trends, zukünftige Technologien und den Dialog mit Experten im Bereich der Kontrollraumtechnik!

Mehr Informationen unter:  
**[www.ko-mon.de](http://www.ko-mon.de)**



Powered by



## Für SLA-Kunden: kostenlose Teilnahme an Schulungen der JST Academy

Gleich im Anschluss, nach Installation der JST-Komponenten erfolgt die Mitarbeiter-Schulung zur **Grundlagenbedienung** direkt in Ihrem Kontrollraum. Mit dieser Schulung werden die Anwender in die Lage versetzt, die Anlage sicher zu bedienen.

Die verschiedenen Software-Module von JST bieten zudem umfangreiche Features, welche weit über die Grundlagen-Bedienung hinausgehen und eine Schulung zur **Profi-Tools-Bedienung** in unserer ACADEMY voraussetzen. Sind die Profi-Tools perfekt eingestellt, wird der „Turbo“ in Ihrem Kontrollraum aktiviert. Optimal konfigurierte Profi-Tools machen Ihren Kontrollraum effizient, wettbewerbsfähig und entlasten Ihr Kontrollraum-Team!

**Mit dem Service-Level-Agreement erhalten Sie dauerhaft kostenfreie Schulungen in der JST-Academy, die als Online-Seminar oder direkt in unserem Kontrollraum-Simulator in Buxtehude angeboten werden.**

„Grundlagen-Bedienung“

**GRATIS** ~~250,00~~ € je Person

„Profi-Tools-Bedienung“

**GRATIS** ~~1.450,00~~ € je Person

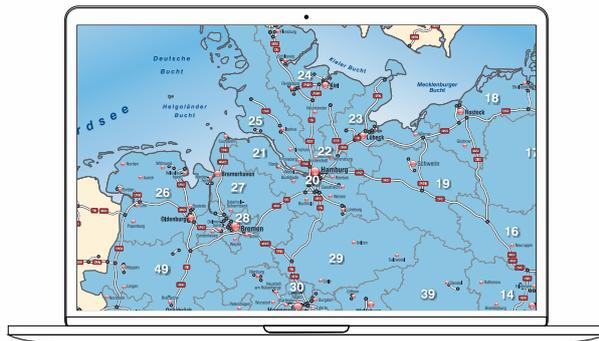
Jeder Schulungs-Teilnehmer erhält ein Zertifikat über die absolvierte Schulung. Für jede Schulung können max. 3 Mitarbeiter pro Unternehmen angemeldet werden.

Mehr Informationen und aktuelle Termine unter: [www.jungmann.de/academy](http://www.jungmann.de/academy)



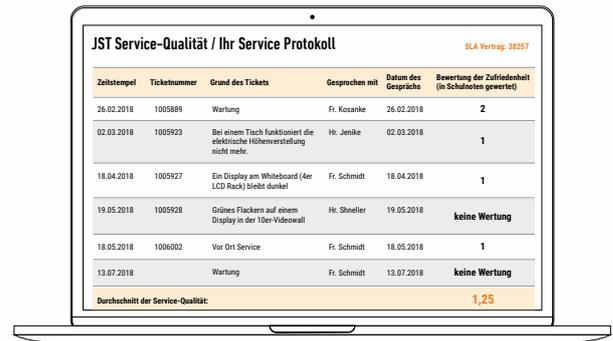
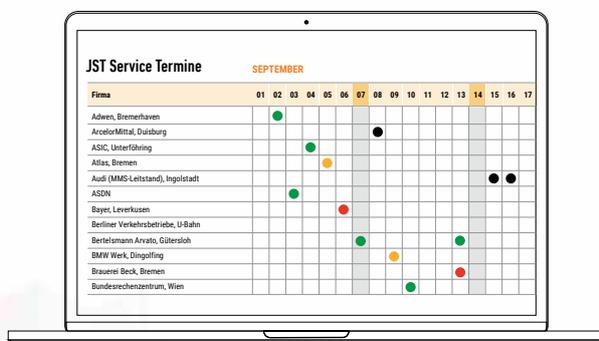
# So arbeiten wir: Service-Level-Monitoring

**Beidseitig stets gut informiert sein!** Bei Bedarf sofort und gut über alles informiert zu sein, ist die grundlegende Basis für eine partnerschaftliche und langlebige Zusammenarbeit. Das zeigt sich insbesondere nach dem Erwerb unserer Produkte und Dienstleistungen. Zu diesem Zweck arbeiten wir mit modernsten Tools:



## Geo-Informationen zur Einsatzkoordinierung

Störungs-Tickets werden automatisiert mit Geo-Koordinaten aufbereitet. Diese Daten sind über die mobilen Endgeräte unserer Service-Techniker abrufbar und **fließen direkt in die Touren-Koordination ein**. Damit erreichen wir eine hervorragende Effizienz bei der Einsatzplanung, und **Sie profitieren von schnellen Reaktionszeiten**.



## Feedbackgespräch nach Ticketlösung

Nach Abschluss jedes Störungs-Tickets erkundigen wir uns persönlich nach der Qualität unseres technischen Supports. Sie können die Kategorien:

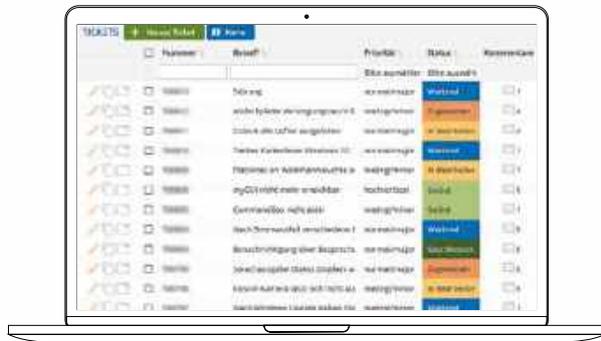
- **Zeit bis zur Problem-Findung**
- **Schnelligkeit der Entstörung**
- **Freundlichkeit der Techniker**

mit Schulnoten bewerten.

## Automatische Terminsteuerung

Zur Koordination der präventiven Wartungstermine erhalten unsere Techniker automatische Informationen darüber, welche Termine abgestimmt werden müssen. **Dabei berücksichtigt das System die Kennzahl MTBF (Mean Time Between Failures) der Bauteile, korreliert mit der Betriebsdauer Ihrer Anlage.** Bevor der MTBF-Wert erreicht wird, tauschen wir die entsprechenden Bauteile präventiv zum Wartungstermin aus – unter der Voraussetzung, dass das Verschleißteile-Paket gebucht wurde.

# So arbeiten wir: Service-Level-Monitoring



## Ticketsystem als Informations-Drehscheibe

Im elektronischen Ticketsystem fließen alle Informationen zusammen. Auf Knopfdruck stehen **sämtliche relevanten Informationen über die Anlage**, den vereinbarten Servicelevel, Kontaktdaten etc. zur Verfügung. Zudem werden wichtige Ersatzteile europaweit direkt aus dem Ticketsystem über den Expressdienst der Lufthansa-Time-Matters versendet.



## Automatisch generiertes SLA-Dokument

**Beidseitig stets gut informiert sein** – dafür erzeugt unser Ticketsystem ein automatisches SLA-Dokument. In diesem werden die gebuchten Services exakt definiert, **um Missverständnisse in Bezug auf ein Servicepaket zu vermeiden**. Damit haben Sie und unsere Techniker den gleichen Kenntnisstand, und Sie wissen genau, was Sie erwarten können.

## Online-Ticket

In Verbindung mit Ihrer **SLA-Nummer** können Sie zu jedem Zeitpunkt online ein Ticket in unserem System erstellen. Dazu sind nur wenige Klicks notwendig.

**Ihr Ticket wird sofort zur Bearbeitung übernommen** und in der vereinbarten Bearbeitungszeit zuverlässig erledigt. Per E-Mail informieren wir Sie regelmäßig über den aktuellen Bearbeitungsstand.

# Wir sind an folgenden Paketen interessiert:

Bitte senden Sie uns ein unverbindliches Angebot zu!

← BITTE ANKREUZEN

**Achtung!** Einige Pakete sind nur in Kombination erhältlich.

	GEWÄHRLEISTUNG BASIC	GEWÄHRLEISTUNG 12 PLUS	HOTLINE BASIC	HOTLINE 24/7	REMOTE ONLINE	UPGRADE BASIC	UPGRADE PLUS	WARTUNG BASIC	WARTUNG PLUS	VERSCHLEISSTEILE	INHOUSE-TRAINING	BACKUP	MULTICONSOLING RECOVERY	REAKTIONSZEITEN	WIEDERHERSTELLUNGSZEITEN
<input checked="" type="checkbox"/> <b>GEWÄHRLEISTUNG BASIC</b> <small>Im Kaufpreis enthalten</small>															
<input type="checkbox"/> <b>GEWÄHRLEISTUNG 12 PLUS</b>						●		●							
<input type="checkbox"/> <b>HOTLINE BASIC</b>															
<input type="checkbox"/> <b>HOTLINE 24/7</b>															
<input type="checkbox"/> <b>REMOTE ONLINE</b>															
<input type="checkbox"/> <b>UPGRADE BASIC</b>															
<input type="checkbox"/> <b>UPGRADE PLUS</b>															
<input type="checkbox"/> <b>WARTUNG BASIC</b>															
<input type="checkbox"/> <b>WARTUNG PLUS</b>															
<input type="checkbox"/> <b>VERSCHLEISSTEILE</b>								●							
<input type="checkbox"/> <b>INHOUSE-TRAINING</b>															
<input type="checkbox"/> <b>BACKUP</b>								●							
<input type="checkbox"/> <b>MULTICONSOLING RECOVERY</b>				●		●									
<input type="checkbox"/> <b>REAKTIONSZEITEN</b>				●											
<input type="checkbox"/> <b>WIEDERHERSTELLUNGSZEITEN</b>				●	●	●									●

Bitte einscannen und an diese Adresse senden:

**sla@jst.ag**

Oder per Fax an:

**+49 4161 54044-29**

Firma

Ansprechpartner

E-Mail

Telefonnummer

Adresse



**Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!**

**Telefon:** +49 4161 54044-0

**Telefax:** +49 4161 54044-29

**E-Mail:** [sla@jst.ag](mailto:sla@jst.ag)

**[www.jungmann.de](http://www.jungmann.de)**

**JST-Kanal auf YouTube:**

[www.youtube.com/user/kontrollraum](http://www.youtube.com/user/kontrollraum)