

An alle Personen, die im Rahmen des Betriebsvertrages mit der KISA kommunizieren

Datum: 07.03.2024  
Seite: 1 von 3  
Version: 4.0

## **Handlungsleitfaden Betreuung Schul-IT**

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit übersenden wir Ihnen eine Handlungsleitfaden, die Ihnen das zielführendste Verhalten in verschiedenen Situationen näherbringen soll. Bitte leiten Sie dieses Schreiben an alle Personen, die in direktem Kontakt mit der KISA stehen, weiter.

Rechtlicher Hinweis: Die folgenden Angaben sind ein Auszug aus den *allgemeinen Servicebedingungen Schulen*. Rechtlich bindend sind die Angaben und Definitionen im unterzeichneten Vertrag.

Bei Fragen können Sie sich gerne an den zuständigen Servicetechniker oder unsere Hotline wenden.

Mit freundlichen Grüßen

Das Team Digitale Schulen

# KISA Handlungsleitfaden Schul-IT

## Kritische Situationen / Störungen / Schäden

Als kritische Situationen bzw. Störungen gelten bei uns alle Angelegenheiten, die den vereinbarten, vorausgesetzten oder gewöhnlichen Betrieb der Schul-IT beeinträchtigen.<sup>1</sup> Dies sind z. B.

- Erreichbarkeit vom Server gestört
- Akku vom Laptop wird nicht mehr geladen
- Ausfall vom WLAN-Netzwerk.

Bitte wenden Sie sich bei dringlichen Angelegenheiten telefonisch an unsere Servicehotline, damit wir das Problem sofort bearbeiten können. Beachten Sie bei dem Anruf die untenstehenden Hinweise zur Problemmeldung.

### Servicehotline: 0351 / 86652 0

Servicezeiten	
Montag - Donnerstag	07:00 - 15:00 Uhr
Freitag	07:00 - 14:00 Uhr
Samstag, Sonntag, Feiertage (Sachsen), 24.12. und 31.12.	-



Hotline



Self-Service Portal



E-Mail

Bei nicht dringlichen Angelegenheiten bevorzugen wir eine Meldung über das Self-Service Portal ([kisa.it/de/selfserviceportal.html](https://kisa.it/de/selfserviceportal.html)) oder per E-Mail an [support.schulen@kisa.it](mailto:support.schulen@kisa.it).

### Inhalte von Schadens-/Störungsmeldungen

Bitte nutzen Sie für Schadens-/Störungsmeldungen an Geräten, die Sie bei uns erworben haben, unser Schadensmeldungsformular unter <https://schulen.kisa.it/de/kontakt-fuer-betriebskunden.html>. Das Formular ist nur für Garantie- oder Gewährleistungsfälle gedacht.



Formular

Bei allen anderen Störungs- oder Fehlermeldungen geben Sie bitte, sofern relevant, folgende Angaben bei Ihrem Anruf oder in Ihrer E-Mail an:

- Wenn Sie die Störung bereits zuvor gemeldet haben: zugehörige Ticketnummer (zu finden in dem Betreff der E-Mails)
- Name der Schule und ggf. Raum
- Kontaktperson vor Ort und deren Erreichbarkeit
- betroffenes Gerät
- genaue Störungsbeschreibung
  - Zeitpunkt des Auftretens der Störung (ggf. zuvor unternommene Aktionen)
  - Ist es eine neue oder in der Vergangenheit schon einmal vorgekommene Störung?
- bereits unternommene Schritte zur Lösung
- Dringlichkeit des Anliegens.

<sup>1</sup> Rechtlich bindende Störungsdefinition siehe *Allgemeine Servicebedingungen Schulen §9 (1) a*.

## Serviceanfragen

Als Serviceanfragen gelten Aufträge für den Servicetechniker und Nachfragen zu laufenden Arbeiten. Dies sind z. B.

- Neueinrichtung von Geräten
- Ändern/Zurücksetzen von Passwörtern (in nicht dringlichen Fällen)
- Installation von Software (Beschaffung durch die Schule erforderlich)

In diesen Fällen bevorzugen wir eine Meldung über das Self-Service Portal oder per E-Mail. Eine Meldung über die Hotline ist jedoch auch möglich.

**Aufruf Self-Service Portal:** [kisa.it/de/selfserviceportal.html](https://kisa.it/de/selfserviceportal.html)  
**E-Mail Ticketsystem:** [support.schulen@kisa.it](mailto:support.schulen@kisa.it)  
**Servicehotline:** 0351 / 86652 0



Self-Service  
Portal



E-Mail

Servicezeiten	
Montag - Donnerstag	07:00 - 15:00 Uhr
Freitag	07:00 - 14:00 Uhr
Samstag, Sonntag, Feiertage (Sachsen), 24.12. und 31.12.	-

Bitte wenden Sie sich bei Fragen zu Angeboten und zum Status von Bestellungen direkt an das Angebotsmanagement unter [angebotsmanagement@kisa.it](mailto:angebotsmanagement@kisa.it). Gerne können Sie Ihren zuständigen Servicetechniker bei der E-Mail in Kopie nehmen. Bei Anfragen, die die Rechnungslegung betreffen, wenden Sie sich bitte an [buchhaltung@kisa.it](mailto:buchhaltung@kisa.it).

## Organisatorische Anfragen

Fragen zu organisatorischen Themen, wie z. B. bzgl. des nächsten Wartungstermins, sind über das Self-Service Portal oder per E-Mail zu senden.

Tipp: Zu Vertragsbeginn und zum Anfang eines jeden Kalenderjahres erhält die meldeberechtigte Person jeder Schule ein Dauerticket zugewiesen. Wenn Sie Wartungsanliegen als Kommentar in dieses Ticket schreiben, können Sie am schnellsten bearbeitet werden. Dies geht über das [Self-Service Portal](#) oder wenn Sie die Dauerticketnummer im Betreff einer E-Mail an [support.schulen@kisa.it](mailto:support.schulen@kisa.it) angeben.