



Baden-Württemberg

## Anlage 3

**1&1 versatel**

# **Ansprechpartner**

**&**

# **Eskalation**

Version Land 6.0 vom 01.08.2019



Baden-Württemberg

## Anlage 3



Zentrale Stelle des AG, Land BW:

Poststelle: IT Baden-Württemberg (BITBW)  
Krailenhaldenstraße 44  
70469 Stuttgart

E-Mail: [poststelle@bitbw.bwl.de](mailto:poststelle@bitbw.bwl.de)

Herr Thomas Fischer

Tel: (0711) 89 10 – 57 21

Fax: (0711) 89 10 – 97 696

E-Mail: [Thomas.Fischer@bitbw.bwl.de](mailto:Thomas.Fischer@bitbw.bwl.de)

Herr Patrick Sanchez

Tel: (0711) 89 10 – 669

Fax: (0711) 89 10 – 97 696

E-Mail: [Patrick.Sanchez@bitbw.bwl.de](mailto:Patrick.Sanchez@bitbw.bwl.de)

Zentrale Stelle des AN, Firma 1&1 Versatel Deutschland GmbH, Niederkasseler Lohweg 181-183, 40547 Düsseldorf

Poststelle: 1&1 Versatel Deutschland GmbH  
Kegelenstraße 12  
70372 Stuttgart

E-Mail: [key-cms@versatel.de](mailto:key-cms@versatel.de)

### Vertrieb

Herr Stefan Hinze

Tel: (0711) 20 21 – 436

Fax: (0711) 20 21 – 93 436

E-Mail: [stefan.hinze@versatel.de](mailto:stefan.hinze@versatel.de)

### Business Service Manager

Herr Konstantinos Vavelidis

Tel: (0711) 20 21 – 440

Fax: (0711) 20 21 – 93 440

E-Mail: [konstantinos.vavelidis@versatel.de](mailto:konstantinos.vavelidis@versatel.de)

### Kundenbetreuung

Herr Stefan Hess

Tel: (0800) 50 530 430

Fax: (0800) 50 530 439

E-Mail: [key-cms@1und1.net](mailto:key-cms@1und1.net)

### Kundenbetreuung

Frau Sibille Wenz

Tel: (0800) 50 530 430

Fax: (0800) 50 530 439

E-Mail: [key-cms@1und1.net](mailto:key-cms@1und1.net)



### Melden von Störungen bei bestehenden Anschlüssen

Störungen bei bestehenden Anschlüssen sind vom Nutzer des Anschlusses direkt bei 1&1 Versatel zu melden. Störungen können, gem. Rahmenvertrag Ziffer 3.2, bei 1&1 Versatel über die folgenden Kontaktdaten gemeldet werden:

Service Operation Center (SOC)  
Service Desk  
**Tel.: 0800 / 60 10 30 666**

Der SOC Service Desk steht den BITBW-Kunden an 365 Tagen rund um die Uhr zur Verfügung. Zeitunkritische Störmeldungen können auch per Email ([soc-info@versatel.de](mailto:soc-info@versatel.de)) erfolgen.

Die folgenden Daten werden zur Störungsannahme benötigt:

- Leitungsbezeichnung oder Vertragsnummer des gestörten Dienstes.
- Kontaktdaten zum Störmelder sowie Ansprechpartner vor Ort (Firma, Name, Rufnummer, Öffnungszeiten).
- Eine kurze Störungsbeschreibung mit Informationen zu folgenden Fragen:
  - Ist die Leitung dauerhaft oder sporadisch ausgefallen? Seit wann?
  - Wurden die Endgeräte geprüft? (Stromversorgung und Fehlermeldungen)
  - Welche Fehlermeldungen können Sie Ihren Systemen entnehmen? (Fehlerbeschreibung)
  - Sind bestimmte Ziele (IP-Adressen, Rufnummern) nicht erreichbar?
  - Optional können ergänzende Daten abgefragt werden.

Mit der Meldung einer Störung im 1&1 Versatel SOC erhalten Sie eine Ticketnummer. Notieren Sie bitte diese Ticketnummer. Die Ticketnummer ist bei jeder folgenden Meldung anzugeben.

### Eskalation bei Störungen von bestehenden Anschlüssen

Der Nutzer kann die Störung eines Anschlusses direkt bei 1&1 Versatel eskalieren (z.B. im Fall einer SLA-Überschreitung).

#### Eskalationsebene 1+2:

- Unter Angabe der 1&1 Versatel Ticketnummer kann vom Nutzer des Anschlusses die Störung beim 1&1 Versatel SOC, über die oben genannten Kontaktdaten, eskaliert werden.

#### Weitere Eskalation

- Sollte die Eskalation auf Ebene 1+2 nicht zum Ziel führen, unterstützt BITBW Sie bei der weiteren Eskalation.
- Für die Eskalationsunterstützung benötigt BITBW die folgenden Informationen:
  - die Ticketnummer von 1&1 Versatel
  - Informationen, was bisher bei der Entstörung wann passiert ist.
- Den Servicedesk der BITBW erreichen Sie wie folgt:
  - **Tel.: 0711 / 8910-8589**
  - **Email: [service-desk@bitbw.bwl.de](mailto:service-desk@bitbw.bwl.de)**
- Der für die Eskalation zuständige BITBW-Mitarbeiter wird Sie zeitnah kontaktieren.



### **Eskalation bei verspäteter Bereitstellungen von Anschlüssen (Neuanschlüssen)**

Im Laufe des Bereitstellungsprozesses eines Anschlusses ändern sich die Ansprechpartner bei 1&1 Versatel. Der Bestellende wird von 1&1 Versatel immer über den aktuellen Ansprechpartner informiert.

Der Nutzer kann eine verspätete Bereitstellung eines Anschlusses immer direkt bei dem aktuellen Ansprechpartner von 1&1 Versatel eskalieren.

#### Weitere Eskalation

- Sollte die Eskalation durch den Bestellenden nicht zum Ziel führen, unterstützt BITBW Sie bei der weiteren Eskalation.
- Für die Eskalationsunterstützung benötigt BITBW die folgenden Informationen:
  - die Auftragsnummer von 1&1 Versatel
  - Informationen, was bisher bei der Entstörung wann passiert ist.
- Den Servicedesk der BITBW erreichen Sie wie folgt:
  - Tel.: **0711 / 8910-8589**
  - Email: [service-desk@bitbw.bwl.de](mailto:service-desk@bitbw.bwl.de)
- Der für die Eskalation zuständige BITBW-Mitarbeiter wird Sie zeitnah kontaktieren.