

## Support Hotline für die Schulen des Wetteraukreises



### Zentrales Service Desk

Telefon: (0561) 204 - **3385**  
Fax: (0561) 204 - **3395**  
E-Mail: [schulsupport@ekom21.de](mailto:schulsupport@ekom21.de)

Servicezeiten: Montag bis Freitag - von 7.00 - 18.00 Uhr

### Technikerteam des ekom21-Supports:

Christian Fries	Mark Rost
Jan Olbrich	Nils Korndörfer
Ahmet Erkoc	Jürgen Voehl
Christian Faßbender	René Hellmeister
Stefan Barthel	Sascha Müller
Christian Henkel	

## HZD

### Zentrales Service Desk

Telefon: (0611) **340 - 1570**  
E-Mail: [uhd@hzd.hessen.de](mailto:uhd@hzd.hessen.de)

Servicezeiten: Montag bis Freitag - von 7.00 - 17.00 Uhr

Das Service Desk der HZD ist **im Verwaltungsbereich** für alle Störungen der zentralen Dienste des HKM zuständig:

(z.B. E-Mail, Internet, LUSD).

Störungen am Router in der Verwaltung können **nur** von der HZD behoben werden.

## Vereinbarte Service Level für IT-Dienstleistungen

Service Level Agreements ekom21	Leistung	Zeitfenster		
	Beseitigung von Störungen und Serviceleistungen	<b>Service Desk / Hotline</b> gewährleistete Servicezeit	<b>Montag bis Freitag</b> <b>7.00 bis 18.00 Uhr</b>	
gewährleistete Reaktionszeit bei der Meldung einer Störung		<b>&lt; 2 Stunden</b>		
gewährleistete Reaktionszeit bei einer Serviceanfrage		<b>&lt; 8 Stunden</b>		
gewährleistete Wiederherstellungszeit im Störfall		PCs, Notebooks, Drucker, Beamer und Scanner in den pädagogischen IT-Netzwerken	<b>&lt;= 22 Std.</b>	
alle Komponenten in den IT-Netzwerken im Verwaltungsbereich		<b>&lt;= 12 Std.</b> <b>spätestens nächster Tag</b>		
alle zentralen Systeme (Server und Netzwerkkomponenten) in den pädagogischen IT-Netzwerken		<b>&lt;= 12 Std.</b> <b>spätestens nächster Tag</b>		

### Ansprechpartner beim Eigenbetrieb Gebäudewirtschaft des Wetteraukreises:

#### **Herr Nico Müller**

IT-Koordinator Schulen

Telefon: 06031/83-6227, E-Mail: Nico.Mueller@wetteraukreis.de

#### **Herr Michael Rauch**

Sachbearbeiter - IT Schulen

Telefon: 06031/83-6228, E-Mail: Michael.Rauch@wetteraukreis.de

#### **Herr Karl Heinz Loch**

Fachstellenleitung

Telefon: 06031/83-6220, E-Mail: Karl-Heinz.Loch@wetteraukreis.de

Postanschrift:

Eigenbetrieb Gebäudewirtschaft des Wetteraukreises

Europaplatz

61169 Friedberg

Internet: [www.egw-wetteraukreis.de](http://www.egw-wetteraukreis.de)