

Leistungsbeschreibung

Mitarbeiterschule E-Learning

der

Mitarbeiterschule GmbH

Siemensstraße 12

48341 Altenberge

1. Überblick

Für das Mitarbeiterschule E-Learning gelten die folgenden leistungsbeschreibenden Inhalte und Funktionalitäten:

1.1 Funktionsumfang

Das Mitarbeiterschule E-Learning ist als Learning-Management-System eine Software-as-a-Service und On-Premises Lösung zur Schulung Ihrer Beschäftigten und Verwaltung der Fortschrittsdaten. Die Funktionen des LMS werden in Basis-Pakete und optionale Pakete zur einfachen Lizenzierung und besseren Übersicht unterteilt:

1.1.1 Basis-Pakete

Es werden 2 verschiedene Lizenzmodelle angeboten, mit bereits enthaltenen Funktionalitäten und Grenzen für die Anzahl an Unternehmen und Benutzern.

1. Software-Paket (Unternehmen ohne ein bestehendes LMS - SaaS)
2. Content-Paket (Unternehmen mit einem eigenen LMS)

1.1.2 Optionale Pakete

Zusätzlich zu jedem Basispaket besteht die Option ausgewählte Services und Features durch optionale Pakete, sofern kompatibel, hinzuzufügen.

1. Automatisierungs-Paket
2. Dozentenportal-Paket
3. Service-Paket
4. Entwicklungs-Paket
5. Workshop-Paket
6. Schnittstellen-Paket I (SSO)
7. Schnittstellen-Paket II (API)
8. Schulungserstellungs-Paket

1.2 Funktionsumfang der Pakete im Detail

Aus den folgenden Seiten beschreiben wir zunächst die 3 Basis-Pakete anhand von tabellarischen Übersichten und ergänzen anschließend die Beschreibungen der optionalen Pakete.

Kontakt:

T +49 (0) 2505 639797
F +49 (0) 2505 639799
E info@mitarbeiterschule.de
W www.mitarbeiterschule.de

Geschäftsführer:

Philipp Posmyk
Nils Möllers

Sitz der Gesellschaft:

Amtsgericht Steinfurt | HRB 11598
USt-Id Nr. DE 815797908

Bankverbindung:

Deutsche Bank AG
IBAN DE63 4007 0080 0050 1593 00
Swift-BIC DEUTDE33B400

1.2.1 Software-Paket

Bei dem Software-Paket handelt es sich um das Lizenzmodell für:

- Die Bereitstellung des Portals inkl. ausgewählter Compliance Schulungen als sog. „Software as a Service“-Lösung

Funktionen	Enthalten
Grundfunktionen	
Schulungsumgebung	✓
Ausgewählte Compliance-Schulungen	✓
Absolvierung von Wissensabfragen	✓
Einsicht der Zertifikate (Datenbank)	✓
Einsicht in Dateianhänge der Lektionen, Kurse und Firmen	✓
Einsicht der Fortschrittsdaten	✓
Verwaltung der Nutzerdaten	✓
Benachrichtigungen und Erinnerungen	✓
Messagecenter	✓
Erstellung Individueller E-Mail-Templates für Massenaktionen	✓
Einsicht einzelner Statistiken	✓
Eigenständige Kurserstellung	-
Dokumentationsfunktionen	
Auftragsverarbeitungsvertragsgenerator	✓
Exportfunktionen	
Word- und XLS-Export der Fortschrittsdaten	✓
ZIP-Export der Zertifikate	✓
PDF-Export des AV-Vertrages	✓
Support	
Technischer Support (Standard)	✓
Hilfe-Center	✓
On-Premises	-

Das Software-Paket ist kompatibel mit allen optionalen Paketen.

1.2.2 Content-Paket

Bei dem Content-Paket handelt es sich um das Lizenzmodell für:

- SCORM- oder xAPI-Integration der Compliance-Schulungen

Funktionen	Enthalten
Grundfunktionen	
Schulungsumgebung	✓
Ausgewählte Compliance-Schulungen	✓
Absolvierung von Wissensabfragen	✓
Einsicht der Zertifikate (Datenbank)	-
Einsicht in Dateianhänge der Lektionen, Kurse und Firmen	-
Einsicht der Fortschrittsdaten	-
Verwaltung der Nutzerdaten	-
Benachrichtigungen und Erinnerungen	-
Messagecenter	-
Erstellung Individueller E-Mail-Templates für Massenaktionen	-
Einsicht einzelner Statistiken	-
Eigenständige Kurserstellung	-
Dokumentationsfunktionen	
Auftragsverarbeitungsvertragsgenerator	-
Exportfunktionen	
Word- und XLS-Export der Fortschrittsdaten	-
ZIP-Export der Zertifikate	-
PDF-Export des AV-Vertrages	-
Support	
Technischer Support (Bei erstmaliger Einbindung)	✓
Hilfe-Center	-
On-Premises	-

Das Content-Paket ist lediglich mit den optionalen Paketen „Beratung / Workshop“ und „Individueller Schulungserstellung“ kompatibel.

1.2.3 Optionale Pakete

Nun folgen die Beschreibungen der zusätzlich zu jedem Basis-Paket hinzufügbaren optionalen Pakete.

1.2.3.1 Automatisierungs-Paket

Das optionale Automatisierungs-Paket ist als Leistungsbestandteil mit dem Software-Paket kombinierbar. Dieses Paket macht das LMS der Mitarbeiterschule noch intelligenter. Es dient dazu, den Schulungsturnus Ihrer MitarbeiterInnen zu automatisieren. Hierbei können sowohl der Zeitraum des Zurücksetzens als auch die Inhalte der versendeten E-Mails individuell festgelegt werden. Mithilfe von Haftnotizen können Sie auf Nutzer-Basis die Automatisierung hinterlegen. Sowohl bei der Ausführung der Automatisierung als auch X Tage vorab werden Info-Mails an die Beschäftigten versandt.

1.2.3.2 Dozentenportal-Paket

Das optionale Dozentenportal-Paket ist als Leistungsbestandteil mit dem Software-Paket kombinierbar. Mithilfe dieses Pakets haben Sie die Möglichkeit, selbstständig einfache Schulungen im Unternehmen zu erstellen. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit der Einbindung von Standard-Medien (Bildern, Videos, Screencasts, Text und HTML-Basierten-Inhalten). Auch die verschiedensten Arten der Wissensabfrage (Single-Choice, Multiple-Choice, Sorting-Choice, Matrix-Sorting-Choice, etc.) können problemlos von Ihnen erstellt werden. Dabei genießen die eigens erstellten Kurse alle Vorzüge der Funktionen in der Nutzerverwaltung.

1.2.3.3 Service-Paket

Das Service-Paket ist als Leistungsbestandteil mit dem Software-Paket kombinierbar. Aufbauend zu dem kostenfreien Basis-Support-Plan, maßgeblich technischer Support, erhöht das Service-Paket die Leistungen im Bereich der persönlichen Betreuung zu Service-Themen. Durch den Erwerb des Service-Pakets wird Ihnen im Bedarfsfall ein Produktexperte des LMS zur Verfügung gestellt, welcher neben technischen Fragestellungen auch strategische Fragen im Aufbau des LMS mit Ihnen klären kann. Ergänzend werden Anfragen, welche nicht auf technische Störungen des LMS resultieren, von Kunden mit dem Service-Paket priorisiert (mind. Priorität 3) bearbeitet.

1.2.3.4 Entwicklungs-Paket

Das Entwicklungs-Paket ist als Leistungsbestandteil mit dem Software-Paket kombinierbar. Neben der Anpassung des Schulungsportals in Ihrem Corporate-Design (Logo, Farbgebung) stehen Ihnen grenzenlose Möglichkeiten zur Verfügung. Sie haben eine Idee wie wir unser Portal noch besser machen können? Oder Ihnen fehlt ganz einfach eine betriebsindividuelle Funktion? Wir arbeiten sehr gerne eng zusammen mit unseren Kunden. Mit dem Entwicklungs-Paket setzen wir auch Ihre Ideen in unserem System um.

1.2.3.5 Workshop-Paket

Das Workshop-Paket ist als Leistungsbestandteil mit dem Software-Paket kombinierbar. Mit diesem Paket beraten wir Sie vollumfänglich über die Erstellung und Implementierung neuer oder bestehender Inhalte. Neben der Beratung zur Umsetzung einer eigenen oder der Anpassung einer bestehenden, von der Mitarbeiterschule erstellten Schulung, erhalten Sie bei Bedarf von unseren Experten auch wertvolle Tipps zum Storytelling und der Gestaltung.

1.2.3.6 Schnittstellen-Paket I (SSO)

Das optionale Schnittstellen-Paket I (SSO) ist als Leistungsbestandteil mit dem Software-Paket kombinierbar. Das Schnittstellen-Paket I (SSO) beinhaltet die Möglichkeit, eine Single-Sign-On-Anmeldung (SSO) für die Unternehmensstruktur innerhalb des LMS zu realisieren. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit der SSO-Anbindung für die marktüblichen Standards (SAML2, OAuth etc.), dennoch bedarf es vor Anbindung einer spezifischen Abstimmung zur technischen Realisierung.

1.2.3.6 Schnittstellen-Paket II (API)

Das optionale Schnittstellen-Paket II (API) ist als Leistungsbestandteil mit dem Software-Paket kombinierbar. Das Schnittstellen-Paket II (API) beinhaltet die Möglichkeit, Inhalte via ein Application-Programming-Interface (API) z.B. mit einer HR-Software auszutauschen. Hiermit können z.B. Fortschrittsdaten oder Zertifikate in eine digitale Personalakte übertragen werden. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit der API-Anbindung für die marktüblichen Standards, dennoch bedarf es vor Anbindung einer spezifischen Abstimmung zur technischen Realisierung.

1.2.3.7 Schulungserstellungs-Paket

Mit dem optionalen Schulungserstellungspaket bieten wir Ihnen die Möglichkeit eigene Schulungen gemeinsam mit uns umzusetzen. Hier ist es ganz egal, ob es sich um die Anpassung einer bereits bestehenden Schulung in unserem System handelt, welche an die Gegebenheiten in Ihrem Unternehmen angepasst werden soll oder ob Sie eine vollständig neue Schulung mit uns ins Leben rufen wollen. Die Erstellungsmöglichkeiten reichen von simplen

Whiteboard-Animationen bis hin zu aufwendigen und Lebhaften Animationsfilmen. Zudem können Sie selbst entscheiden, ob Sie einen Sprecher von uns oder einen eigenen einsetzen wollen. Selbstverständlich unterstützen wir auch bei der Implementierung betriebsinterner Dokumente oder der Verlinkung auf Inhalte aus dem Intranet. Wissensabfragen werden nach Ihren Wünschen von uns implementiert und auch die Zertifikate werden nach Ihren Wünschen entsprechend im CI Ihres Unternehmens von uns individualisiert.

1.3 Mindestanforderungen an die IT-Systeme des Nutzers

Die fehlerfreie Nutzung des LMS setzt ein IT-System mit den folgenden Kriterien voraus:

1. Internetzugang mit Browser-Zugriff
2. Aktueller Browser (z.B. Mozilla Firefox, Google Chrome)

Für On-Premises gelten abweichende Anforderungen an die Serverstruktur. Die Anforderungen werden vorab abgestimmt, sodass Kunden frühzeitig die Anforderungen prüfen können und ggf. die Strukturen aufbauen können. Auf Wunsch stellen wir Ihnen auch eine Serverstruktur zur Verfügung. Dabei fallen jedoch zusätzlich Hosting gebühren (Siehe Angebot) an.

1.4 Besitz der Inhalte

Alle Inhalte, die von Ihnen oder Ihren MitarbeiterInnen in das LMS importiert werden, bleiben in Ihrem Eigentum.

2. Administration

2.1 Support

Der Support zum LMS wird wie in den AGB (unter <https://mitarbeiterschule.de/agb/>) genannt, geleistet.

2.2 Backup und Disaster Recovery

Wir stellen die regelmäßige Sicherung der innerhalb des LMS verarbeiteten Daten und generierten Ergebnisse sicher und führen regelmäßige Backups durch. Weitere Angaben hierzu werden den Anlagen zu unserem Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“) entnommen.

2.3 Datenlöschung

Die Löschung der Daten wird nach Veranlassung durch den jeweiligen Nutzer von dem LMS durchgeführt. Darüber hinaus hat der Administrator die Möglichkeit, sämtliche Account- und Nutzerdaten zentral zu löschen. In beiden Fällen werden die Daten 60 Tage nach Veranlassung der Datenlöschung endgültig und nicht wiederherstellbar aus den verschlüsselten Backups gelöscht.

3. Informationssicherheit

Die Sicherheit von Daten im LMS wird durch eine Reihe technischer und organisatorischer Maßnahmen sichergestellt. Weitere Angaben hierzu werden den Anlagen zu unserem Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“) entnommen.

3.1 Datenstandort

Die Verarbeitung und Speicherung der Daten findet auf deutschen Servern (SaaS) statt.

3.2 Verschlüsselung von Inhalten ("data at rest")

Es wird eine serverseitige Verschlüsselung eingesetzt. Dabei werden die Daten vor dem Schreiben auf die Datenträger im Rechenzentrum verschlüsselt und beim Lesen wieder entschlüsselt.

3.3 Transportverschlüsselung ("data in transit")

Die Transportverschlüsselungen ("data in transit") findet per HTTPS statt. Darüber hinaus werden die von Ihnen hochgeladenen Daten per HTTPS von dem LMS verschlüsselt.

Kontakt:

T +49 (0) 2505 639797
F +49 (0) 2505 639799
E info@mitarbeiterschule.de
W www.mitarbeiterschule.de

Geschäftsführer:

Philipp Posmyk
Nils Möllers

Sitz der Gesellschaft:

Amtsgericht Steinfurt | HRB 11598
USt-Id Nr. DE 815797908

Bankverbindung:

Deutsche Bank AG
IBAN DE63 4007 0080 0050 1593 00
Swift-BIC DEUTDE33400

3.4 Isolation von Mandanten

Das LMS sieht eine strikte Trennung der Daten unterschiedlicher Mandanten vor. Hierzu wird eine Mandanten-ID verwendet, welche die direkte Zuordnung von Daten zu Mandanten gewährleistet. Diese Mandantentrennung wird innerhalb des LMS fortgeführt.

3.5 Protokollierung von Zugriffen

Über die tatsächlichen Zugriffe auf das LMS erheben wir Nutzungsdaten über die detaillierte Nutzung von Benutzern. Hierzu zählen beispielsweise die Anzahl und die Art durchgeführter Zugriffe und verwendete Einstellungen, um mögliche Sicherheitsrisiken zu erkennen.

4. Service Level Agreement

Wir erbringen besondere Leistungen zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit von dem LMS.

4.1 Wartung und Wartungszeiten

Zur Vermeidung von Beeinträchtigungen beim Betrieb von dem LMS werden wir Wartungs- und Pflegeleistungen durchführen. Zeiten der Nichtverfügbarkeit von dem LMS auf Grund von angekündigten Wartungsarbeiten fließen nicht in die Berechnung des Service Levels ein. Wartungszeiten betragen bis zu 5 Stunden monatlich. Die Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt. Geschäftszeiten sind werktäglich 8 bis 17 Uhr.

4.2 Aktualisierungen

Wir sind kontinuierlich bestrebt, Ihnen die neusten Funktionen von unserem LMS bereitzustellen. Daher spielen wir regelmäßig neue Versionen der vorhandenen Software ein und ergänzen das LMS mit neuen Services. Sollte sich im Rahmen dieser Aktualisierungen die Funktion von dem LMS verändern, stellt dies keinen Serviceausfall dar, sofern damit weiter der Funktionsumfang der Leistungsbeschreibung eingehalten wird.

4.3 Verfügbarkeit

Wir sichern folgende Verfügbarkeit während der Betriebszeiten zu. Die Betriebszeiten von dem LMS sind hierbei definiert als 24 Stunden, 7 Tage die Woche, abzüglich angekündigter Wartungszeiten (siehe oben).

Wir sichern eine Verfügbarkeit von 99% während der Betriebszeiten zu, berechnet auf 30 Tage im Monat.

5. Support Richtlinie

5.1 Basis-Support-Plan für das LMS

5.1.1 Allgemein

Der Basis-Support-Plan für das LMS wird Ihnen für sämtliche gebuchten Module und Funktionalitäten zur Verfügung gestellt.

5.1.2 First-Level-Support

Wir verpflichten uns, sofern Sie das jeweilige Problem nicht selbst beheben können, den „First Level Support“ für Sie bezogen auf das LMS zu leisten. Der First Level Support umfasst unter anderem

- eine direkte Antwort an die Benutzer in Bezug auf Anfragen zu Leistung, Funktionalität oder zum Betrieb von dem LMS,
- eine direkte Antwort an die Benutzer in Bezug auf Probleme mit dem LMS
- eine Unterstützung bei der Diagnose und ggf. auch Lösung von Problemen.

5.2 Kommunikations-Kanäle zum Support

Die Leistungen unseres Supports können von Ihnen über verschiedene Wege in Anspruch genommen werden. Wir haben dazu mehrere Kommunikations-Kanäle eingerichtet. Wenn Sie unsere Support-Leistungen optimal in Anspruch nehmen wollen, sollten diese Kanäle in der nachfolgend beschriebenen Reihenfolge genutzt werden.

5.2.1 E-Mail

Support-Anfragen können per E-Mail an **support@mitarbeiterschule.de** gestellt werden. Alle Anfragen werden in unser Ticketsystem übernommen, d. h. zu jeder neuen Support-Anfrage wird im Ticketsystem ein eigenes Support-Ticket erstellt. Sie erhalten von uns per E-Mail die zu dem neuen Ticket zugehörige Bearbeitungs-Nr. bzw. Ticket-Nr. Die Ticket-Nr. dient als Referenz zum Ticket und muss in der nachfolgenden Kommunikation weiterverwendet werden.

5.2.2 Telefon

Der telefonische Weg kann nur bei kritischen Störungen mit der Priorität 1 genutzt werden. Unter der Telefonnummer +492505-639797 sind Support-MitarbeiterInnen während der Standard-Servicezeiten (siehe Abschnitt *Standard-Servicezeiten*) für die kritischen Störungen verfügbar. Bei einer telefonischen Störungsmeldung müssen Sie Informationen bereithalten, wie im Abschnitt *Qualifizierte Support-Anfrage* beschrieben. Antworten auf telefonische Anfragen werden in der Regel per E-Mail zur Verfügung gestellt.

5.3 Qualifizierte Support Anfrage

Eine qualifizierte Support-Anfrage ist unbedingte Voraussetzung für die schnelle Bearbeitung und die schnelle Lösung eines Problems bzw. die Behebung einer Störung. Eine qualifizierte Support-Anfrage enthält eine ausführliche Beschreibung des Störungsbildes. Die folgenden Fragen sind dabei zu beantworten:

- Handelt es sich um eine Störung (Incident) oder um eine andere Anfrage-Kategorie z. B. Request for Information oder Change-Request? Die Anfrage muss entsprechende Informationen und Begründungen enthalten.
- Wie äußert sich die Störung? Was funktioniert nicht mehr? Die exakten Fehlermeldungen sind erforderlich.
- Wie ist das Problem nachvollziehbar und reproduzierbar?
- Wo tritt das Problem auf? Welche Apps, Services, Produkte und Systeme sind betroffen?
- Seit wann besteht die Störung?
- Zusatzinformationen wie Screenshots aus der Web-Konsole Ihres Browsers
- Angabe der Priorität (1=kritisch bis 4= nicht dringend).

Wenn ein Ticket geschlossen wurde, so kann es nicht wiedereröffnet werden. Im Falle des erneuten Auftretens einer Störung muss ein neues Störungs-Ticket erstellt werden, auch wenn es sich dabei scheinbar um das gleiche oder ein ähnliches Störungsbild handelt, wie in einem bereits geschlossenen Ticket. Im neuen Ticket sollte mit Hilfe der Bearbeitungs-Nr. auf das Vorgänger-Ticket verwiesen werden.

5.4 Prioritätsstufen

Jeder Anfrage wird bei der Ticket-Erstellung in eine der folgenden vier Prioritätsstufen bzw. Schweregrade zugeordnet:

Priorität 1 – kritisch

Es besteht ein dringendes, betriebsverhinderndes Problem, welches die Mehrzahl der Benutzer an ihrer Arbeit hindert. Es gibt keine Möglichkeit, das Problem zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich. Störungen mit Priorität 1 müssen neben der schriftlichen Form zusätzlich telefonisch gemeldet werden. Sofern eine erforderliche Kontaktperson auf Seite des Kunden nicht verfügbar ist, behalten wir uns vor, die Priorität herunterstufen.

Priorität 2 – dringend

Wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung und die normale tägliche Arbeit ist stark eingeschränkt. Eine schnelle Lösung für das betriebsbehindernde Problem ist erforderlich.

Priorität 3 – normal

Einzelne weniger wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehen des Problems verfügbar. Eine Lösung ist erforderlich, aber nicht dringend.

Priorität 4 - nicht dringend

Es sind nur wenige Benutzer bei ihrer Arbeit leicht oder sporadisch eingeschränkt. Die normale Arbeit ist nur gering beeinträchtigt. Oder es liegt eine einfache Anfrage zu einem Produkt oder Sachverhalt mit geringer Dringlichkeit vor.

Die Einstufung in die Prioritätsstufen erfolgt durch Sie, ggf. in Absprache mit uns.

5.4 Service- und Reaktionszeiten**5.4.1 Standard Servicezeiten**

Unsere Standard-Servicezeiten sind festgelegt auf: Montag bis Freitag jeweils in der Geschäftszeit von 9.00 Uhr - 17.00 Uhr (Ortszeit Deutschland). Ausgeschlossen werden Samstage und Sonntage, sowie bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland. Innerhalb dieser Servicezeiten erfolgt die Bearbeitung der Anfragen durch unsere Support-MitarbeiterInnen. Bei kritischen Störungen mit Priorität 1 ist eine telefonische Kontaktaufnahme in der Servicezeit möglich. Im Regelfall stehen die anderen elektronischen Kommunikationswege auch außerhalb dieser Servicezeiten zur Verfügung. Wartungsarbeiten können ohne vorherige Ankündigung außerhalb der Standard-Servicezeiten vorgenommen werden.

5.4.2 Standard Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt mit der Erstellung eines Tickets in unserem Ticketsystem innerhalb der Servicezeiten. Wird das Ticket außerhalb der Servicezeiten erstellt, startet die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit. Die Reaktionszeit läuft nur während der Servicezeiten. Die Reaktionszeit endet mit der ersten qualifizierten Reaktion unsererseits. Eine qualifizierte Reaktion kann eine Rückfrage zum Störungsbild, eine Erläuterung der weiteren Vorgehensweise oder ein Lösungsvorschlag sein. Wir reagieren auf alle während der oben genannten Servicezeiten eingehenden, qualifizierten Störungsmeldungen innerhalb von 72 Stunden während der Servicezeiten. Die Frist beginnt nur zu laufen, wenn Ihre Mitwirkungen erfüllt sind, d.h. wenn das Support-Ticket einen Mindest-Informationsgehalt aufweist – siehe Abschnitt *Qualifizierte Support-Anfrage*.

5.5 Leistungsausschluss

Unser Basis-Support-Plan enthält nicht die nachfolgend aufgeführten Punkte. Die Inanspruchnahme dieser Leistungen ist möglich, sofern die Kosten gesondert abgerechnet werden können:

- Unterstützung bei der Rücksetzung von Passwörtern und bei der Eingabe von Benutzernamen
- Unterstützung bei Entsperrung des Benutzerkontos aufgrund falscher Anmeldeversuche (Funktionalität hinzufügen)
- Unterstützung beim Onboarding hinzukommender Beschäftigten nach dem erstmaligen Onboarding
- Beratung hinsichtlich des Einsatzes und der Anwendung des LMS
- Einweisung und Schulung von MitarbeiterInnen des Kunden
- Entwicklung von kundenspezifischen Anpassungen
- Support- und Pflege von Software, die individuell für Sie entwickelt wurde
- Inanspruchnahme von Support- und Pflege-Leistungen bei Fehlern und Störungen, die nicht von uns zu vertreten sind.
- Unterstützung bei der Installation oder Konfiguration von Software und Hardware, einschließlich Computer, Festplatten, Netzwerk, Scanner oder Drucker.