

KDO

Rufbereitschaft rund um die Uhr

[06.05.2021] Eine Rufbereitschaft rund um die Uhr bietet jetzt die Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg (KDO) an. Störungen können somit auch in den Abendstunden oder an den Wochenenden gemeldet werden.

Die Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg (KDO) bietet jetzt eine durchgehende Rufbereitschaft an. Damit erfüllt der kommunale IT-Dienstleister laut eigenen Angaben einen mehrfach geäußerten Wunsch vieler Verwaltungen. Das neue Service-Angebot schließe die bisherige Lücke der Erreichbarkeit in den Abendstunden und am Wochenende. Regulär sei die KDO von Montag bis Donnerstag weiterhin zwischen 7 bis 18 Uhr und am Freitag zwischen 7 bis 16 Uhr erreichbar.

Flexibilität nimmt im Alltag von Verwaltungen einen immer höheren Stellenwert ein, begründet die KDO die neue Rufbereitschaft. Die Öffnungs- und Arbeitszeiten müssen sich deshalb nicht nur dem gestiegenen Anspruch an Bürgerservicequalität anpassen, sondern auch an neue Rahmenbedingungen – etwa an die Aufgaben bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG).

Kundinnen und Kunden können nun also auch außerhalb der regulären Sprechzeiten auftretende Störungen an die KDO-ServiceLine unter einer kostenlosen Rufnummer melden. Die Meldungen werden in einem Ticket dokumentiert und an einen Koordinator und Techniker weitergeleitet. Gemeldet werden können technische Störungen, etwa der Ausfall von Diensten, Datenbanken oder Laufwerken und Leistungs- oder Performance-Probleme. Als Fachverfahrens- oder Anwender-Support sei die Rufbereitschaft nicht zu verstehen. Dieser individuelle Service könne jedoch bei Bedarf angefragt und realisiert werden. Die Service-Erbringung wird laut KDO nach Aufwand zu dem dafür geltenden Stundensatz abgerechnet. Alternativ könne aber auch eine jährliche Basispauschale beauftragt werden. Die aufwandsbezogenen Kosten reduzieren sich dann um 50 Prozent, heißt es vonseiten des IT-Dienstleisters weiter.

Frank Schiller, Produkt-Manager für Rechenzentrums- und Netzprodukte der KDO, wünscht zwar allen Kundinnen und Kunden einen reibungslosen Betrieb. „Sollte es nun aber doch einmal kritisch werden, können wir Kommunen zu jeder Tageszeit als kompetenter Partner zur Seite stehen und Hilfestellung leisten.“

(th)

Stichwörter: Unternehmen,