

Service Vertrag M

zwischen

TUXGUARD GmbH

Wilhelmstr. 9

24534 Neumünster

und

Kunde

Inhaltsverzeichnis

- 1. UMFANG UND KOMMUNIKATION..... 3**
- 2. PRIORITÄTSSTUFEN..... 4**
- 3. SERVICE-LEVEL REAKTIONZEITEN 5**
- 4. ESKALATIONPLAN 6**

1. Umfang und Kommunikation

- Der kostenpflichtige Support zu unseren Bürozeiten (Mo-Fr – 08.00 -18.00h) zur Verfügung, ausschließlich gesetzlicher und öffentlicher Feiertage. Unser Support-Team leistet Unterstützung in deutscher Sprache.
- Der Support behandelt die vom Kunden gemeldeten Fälle oder Consultinganfragen, die mit der Installation, Verwaltung und Verwendung der Produkte verbunden sind, in Übereinstimmung mit den in diesem Dokument dargelegten Reaktionszeiten, um
 - allgemeine, nicht in der Dokumentation behandelte Fragen zu beantworten,
 - Probleme zu beheben, die darauf beruhen, dass die Produkte nicht wie in der Dokumentation beschrieben funktionieren,
 - Consulting im Hinblick auf die Verwendung der TUXGUARD Produkte.
 - Consulting im Hinblick auf die Konfiguration und die Optimierung unserer Produkte.
- Der technische Support von TUXGUARD nutzt zur Aufnahme von Fällen und Consultinganfragen und zur Reaktion auf diese einen der folgenden Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen
 - E-Mail
 - Telefon
 - Online-Formular
 - Remote-Unterstützung*

*Remote Unterstützung

Zur Beschleunigung der Diagnose und Behebung von Fällen benötigt der technische Support möglicherweise Remote-Zugriff auf das Kundensystem. Sollte kein Remote-Zugriff auf das Kundensystem zur Verfügung stehen, kann die Behebung möglicherweise länger dauern. Bei Remote-Zugriff-Sessions kann der Support ggf. auch Zugriff auf Diagnoseprotokolle anfordern.

Der Remote-Zugriff erfolgt nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden und unter dessen Aufsicht und Anweisung.

Der technische Support verwendet zur Durchführung des Remote- Zugriffs auf das Kundensystem Tools wie SSH (Secure Shell), TGMC, Web-Service, Microsoft Terminal Services oder vom Kunden zur Verfügung gestellte Tools wie Teamviewer, Anydesk oder PCVisit.

2. Prioritätsstufen

Damit der technische Support einem Fall einer bestimmten Priorität zuordnen kann, sollte der Kunde für jeden gemeldeten Fall entsprechend den in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Beschreibungen eine Prioritätsstufe anfordern.

Pro Fall ist eine separate Anfrage zu stellen.

Sämtliche vom Kunden gemeldeten Fälle wird nach Ermessen des technischen Supports eine Prioritätsstufe zugeordnet. Diese Zuordnung erfolgt unter Berücksichtigung der durch den Kunden gemäß Tabelle angeforderten Stufe sowie der durch den Kunden bereitgestellten Informationen zum Fall.

Wenn der Kunde bei Meldung des Falls keine oder eine falsche Prioritätsstufe angefordert hat, ordnet der technische Support die Prioritätsstufe neu zu.

HINWEIS

Alle Fälle der Prioritätsstufen „Kritisch“ und „hoch“ müssen per Telefon und nicht per E-Mail oder über das Internet gemeldet werden, damit eine möglichst zeitnahe Reaktion ermöglicht werden kann. Die Erstreaktion des technischen Supports auf einen Fall der Prioritätsstufe „Kritisch“ erfolgt in der Regel per Telefon. Die nachfolgende Kommunikation kann entweder über einen der oben genannten Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen durchgeführt werden.

NIEDRIG

Als „Niedrig“ werden Fragen oder Fälle zur Anwendung von Produkten eingestuft sowie Vorschläge zu Änderungen bei Produkten oder produktbezogenen Informationen.

MITTEL

Als „Mittel“ wird ein Fall eingestuft, der zu keinen oder nur geringfügigen Ausfällen führt. Bei den Auswirkungen handelt es sich um Unannehmlichkeiten ohne Beeinträchtigungen des Ablaufs bzw. des Unternehmens.

Sämtlichen per E-Mail gesendeten Support-Anfragen wird zunächst die Priorität „Mittel“ zugeordnet.

Ausgenommen davon sind Anfragen von niedriger Priorität (siehe „Niedrig“).

HOCH

Als „Hoch“ wird ein Fall eingestuft, der zu einem schwerwiegenden Ausfall führt und für den keine Interimslösung besteht.

Das Problem wirkt sich nachteilig auf das Unternehmen aus, der Betrieb kann jedoch eingeschränkt aufrechterhalten oder umgeleitet werden.

KRITISCH

Als „Kritisch“ wird ein Fall eingestuft, der zu einem vollständigen Ausfall eines geschäftskritischen Service führt.

Dabei können keine weiteren Prozesse mehr ausgeführt werden oder die Situation wird als unternehmenskritisch für den Kunden eingeschätzt.

Eine akzeptable Interimslösung des Problems besteht nicht.

3. Service-Level Reaktionszeiten

- Die Reaktion des technischen Supports sämtliche durch den Kunden gemeldeten Fälle erfolgt in Form einer Bestätigung. Diese gibt an, dass der Fall registriert und einer Prioritätsstufe zugeordnet wurde.
- Ausgeschlossen hiervon ist der kostenlose E-Mail-Support.
- Der technische Support stellt dem Kunden regelmäßige Status-Updates zu dessen Fall bereit (wie in nachfolgender Tabelle dargestellt), um den Benutzer über die Fortschritte bei der Behebung der einzelnen VORFÄLLE zu informieren.

Lösung

- Ein Fall gilt als behoben, wenn eine der folgenden Situationen eintritt:
- Die Frage wurde beantwortet.
- Für den gemeldeten Fall wurde eine Lösung bereitgestellt.
- Für den gemeldete Fall wurde eine Interimslösung bereitgestellt und eine Lösung wird im Rahmen eines zukünftigen Updates verfügbar gemacht.
- Die Behebung des Problems ist für ein zukünftiges Update geplant. Der Kunde hat sich einverstanden erklärt, bis zur Veröffentlichung dieses Updates zu warten, und benötigt keine Interimslösung.

Prioritätsstufe	Zielreaktionszeit	Status Updates
Kritisch	Innerhalb von 4-8 Stunden	An jedem Werktag bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
Hoch	Innerhalb von 8-12 Stunden	An jedem Werktag bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
Mittel	Innerhalb von 24 Stunden	Je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
Niedrig	Innerhalb von 48 Stunden	Je nach Absprache mit dem Kunden/Partner

HINWEIS:

In der Praxis wird ein hoher Anteil an Fällen durch den technischen Support bereits beim ersten Telefonat oder E-Mail-Wechsel behoben.

Die Prioritätsstufen und Service-Zeiten gelten für den Prozentsatz an Fällen, die einer längeren Untersuchung, Analyse und möglicherweise der Entwicklung von Bug-Fixes oder Interimslösungen für die Produkte bedürfen.

4. Eskalationplan

- TUXGUARD hat es sich zum Ziel gesetzt, sämtliche Fälle sorgfältig und zeitnah zu beheben.
- Als Teil der Analysephase eines Falles oder zu einem beliebigen Zeitpunkt vor der Behebung eines Falles kann sich der technische Support für eine interne Eskalation des Falles entscheiden.
- In Abhängigkeit von der Prioritätsstufe des Falles wird eine interne Eskalation in der Regel dann vorgenommen, wenn der technische Support feststellt, dass zusätzliche technische Unterstützung und
- Problemdiagnostik vonseiten eines leitenden Supporttechnikers oder des Support-Managements zur Behebung des Falles erforderlich ist.
- Damit eine zeitnahe Behebung sämtlicher Fälle sichergestellt ist, werden gemeldete Fälle normalerweise gemäß dem folgenden Eskalationsplans behandelt.

HINWEIS

Eskalationen sind lediglich für produktbezogene Probleme möglich. Probleme, die mit kundenspezifischen Umgebungen und / oder mit einer Veränderung der Produkte einhergehen berechtigen nicht zur Inanspruchnahme einer Eskalation. Alle Stunden und Tage sind definiert als Werkzeuge.

Prioritätsstufe	Aktion	Zeit
Kritisch	Techniker arbeitet aktiv an Lösung	Stunde 0-8*
	Eskalation zum Management	Stunde 8-12*
	Produkt-Entwicklung	Stunde 8-12*
Hoch	Techniker arbeitet aktiv an Lösung	Tag 0-5
	Eskalation zum Management	Tag 3
	Erarbeitung eines Maßnahmenplans zur Behebung bzw. Umgehung des Problems.	Zeitrahmen mit Kunden vereinbart
Mittel	Techniker arbeitet aktiv an Lösung	Tag 0-15
	Der Kunde eine Neueinstufung der Prioritätsstufe beantragen, sollte sich der Fall eskalieren	Tag 30
Niedrig	Techniker arbeitet aktiv an Lösung	Tag 0-30

Rechtsgültig unterschrieben

Kunde:

Ihre Unterschrift:

Ihre Unterschrift gilt für: Service Vertrag

Vertragsbestimmungen Service Vertrag M:

- Jahresvertrag mit verfallendem Kontingent
- Kündigung einen Monat vor Vertragsende
- Enthaltene Stunden: 4 Stunden
- Zusätzliche Stunden: 89,00 EUR^{*1}/Stunde

Preis: 499,00 EUR^{*1}/Jahr

^{*1} netto zzgl. gesetzl. MwSt.