

**GLORY**



**UBIQULAR™ RAHMENVEREINBARUNG  
TECHNISCHE SUPPORTLEISTUNGEN  
DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG**

Diese Dienstleistungsbeschreibung führt den Umfang der technischen Supportleistungen auf, die vom Lieferanten zu erbringen sind, wenn technische Supportleistungen in einem UBIQULAR-Vertrag als anwendbar angegeben sind.

## TECHNISCHE SUPPORTLEISTUNGEN

### Dienstleistungsbeschreibung

- 1.1 Der Lieferant erbringt Level 2 Support an Arbeitstagen zu den normalen Geschäftszeiten im Gebiet. Alle technischen Supportleistungen, die außerhalb der vereinbarten Zeiten angefordert werden, werden zu den zur jeweiligen Zeit geltenden Standardgebühren des Lieferanten gesondert in Rechnung gestellt.
- 1.2 Falls der Kunde oder seine Mitarbeiter Probleme mit dem/den Programm(en) oder den Cloud-Services oder Fragen zu ihrer Nutzung haben, muss der Kunde zunächst den Level 1 Support einschalten. Sollte der Level 1 Support nicht in der Lage sein, die Frage selbst zu lösen, stellt der Level 1 Support eine Serviceanfrage. Nach Erhalt einer Serviceanfrage arbeitet der Level 2 Support gemäß den in nachstehender Ziffer 3 aufgeführten Service-Levels an der Lösung der Serviceanfrage, einschließlich der Einschaltung des Level 3 Supports und des Level 4 Supports, falls erforderlich.
- 1.3 Der Lieferant ist nur dann zur Erbringung der technischen Supportleistungen verpflichtet, wenn alle vom Kunden für die Durchführung des Level 1 Supports benannten Mitarbeiter an einem vom Lieferanten angebotenen oder genehmigten Schulungskurs für das bzw. die Programme und Cloud-Services teilgenommen haben.
- 1.4 Der Lieferant unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um der Level-1-Kontaktstelle des entsprechenden Kunden innerhalb eines Arbeitstages nach Eingang einer Serviceanfrage zu antworten.
- 1.5 Der Lieferant unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um Wartungsverbesserungen vorzunehmen und sie dem Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach ihrer Veröffentlichung zur Verfügung zu stellen.

Für die Zwecke dieser Dienstleistungsbeschreibung:

„**Level 1 Support**“ bedeutet ein Helpdesk für den technischen Support, das vom Kunden mit von ihm selbst benannten Mitarbeitern betrieben wird.

„**Level 2 Support**“ bedeutet ein vom Lieferanten im Gebiet betriebenes Telefon-Helpdesk.

„**Level 3 Support**“ bedeutet die zentralen Informationssysteme und die technischen Experten des Lieferanten oder seines Lizenzgebers.

„**Level 4 Support**“ bedeutet das Programmentwicklungsteam des Lieferanten oder seines Lizenzgebers.

### Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde gewährt dem Lieferanten den erforderlichen Zugriff (ob es sich um Fern-, virtuellen oder physischen Zugriff handelt) zur Erbringung der technischen Supportleistungen.

Der Kunde informiert den Lieferanten über alle technischen, betrieblichen oder Sicherheitsanforderungen, die sich auf die Fähigkeit des Lieferanten zur Erbringung der technischen Supportleistungen auswirken können.

### Voraussetzungen

Nicht zutreffend

## Service Level Agreement

Der Lieferant klassifiziert alle vom Kunden gestellten Serviceanfragen gemäß den nachstehend aufgeführten Service-Level-Klassifizierungen. Nach der Klassifizierung arbeitet der Lieferant an der Lösung jeder Serviceanfrage gemäß den nachstehenden Reaktionsstufen für jeden Service-Level.

Es gelten die folgenden Service-Level-Klassifizierungen:

<b>Klassifizierung des Problems</b>	<b>Priorität</b>	<b>Definition</b>
Klasse 1	Kritisch	Ein Programm oder Cloud-Service oder eine vereinbarte kritische Funktion davon funktioniert in einem solchen Ausmaß nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation, dass das/die Programm(e) oder der/die Cloud-Service(s) unbrauchbar ist/sind und kein Workaround möglich ist. Die Bestimmung der Brauchbarkeit erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen zwischen dem Kunden und dem Lieferanten.
Klasse 2	Hoch	Ein Programm oder Cloud-Service oder eine vereinbarte kritische Funktion davon, jeweils wie in der Dokumentation beschrieben, ist stark beeinträchtigt oder nur über einen Workaround nutzbar. Die Bestimmung der Brauchbarkeit erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen zwischen dem Kunden und dem Lieferanten.
Klasse 3	Niedrig	Alle sonstigen Mängel, Probleme oder Anfragen.

Für die entsprechenden Klassifizierungen der Service-Levels gelten die folgenden Reaktionsstufen:

- Klasse 1
- Angemessene Anstrengungen ab dem Zeitpunkt des Eingangs bis zur Lösung durch einen Workaround, einen Patch oder eine Wartungsverbesserung gemäß dem folgenden Verfahren:
- Das Problem wurde im internen Tracking-Tool des Lieferanten erfasst und als „Klasse 1“ eingestuft.
  - Das obere Management wird einbezogen, bietet Unterstützung und wirkt bei der Entwicklung mit.
  - Die Arbeit zur Lösung des Problems wird als höchste Priorität eingestuft und es werden Ressourcen mit den entsprechenden Fähigkeiten und Fachkenntnissen bereitgestellt, um das Problem zu analysieren und zu lösen.
  - Ein Team wird damit beauftragt, so schnell wie möglich einen Workaround zu finden, um die Software wieder in Betrieb zu nehmen.
  - Parallel zu dem Team, das am Workaround arbeitet, werden zusätzliche Ressourcen für weitere Tests und Untersuchungen des Problems bereitgestellt, um an der Herausgabe einer dauerhaften Lösung zu arbeiten, die in eine spezielle Wartungsverbesserung aufgenommen wird, sobald sie identifiziert wurde.
  - Über die entsprechenden Support-Teams werden Fortschrittsaktualisierungen an die zuständigen regionalen Teams weitergeleitet, um dem Kunden regelmäßige und transparente Status-Updates zu liefern.

Klasse 2 Es werden angemessene Anstrengungen unternommen, um das Problem nach Ermessen des Lieferanten in der nächsten geplanten Wartungsverbesserung oder mittels eines Patches gemäß dem folgenden Prozess zu lösen:

- Das Problem wurde im internen Tracking-Tool des Lieferanten erfasst und als „Klasse 2“ eingestuft.
- Die Arbeit zur Lösung des Problems wird als hohe Priorität eingestuft und es werden Ressourcen mit den entsprechenden Fähigkeiten und Fachkenntnissen bereitgestellt, um das Problem zu analysieren und zu lösen.
- Es werden Ressourcen für Tests und Untersuchungen des Problems bereitgestellt, um an der Herausgabe einer dauerhaften Lösung zu arbeiten, die in die nächste geplante Wartungsverbesserung aufgenommen wird.

Über die entsprechenden Support-Teams werden Fortschrittsaktualisierungen an die zuständigen regionalen Teams weitergeleitet, um dem Kunden regelmäßige und transparente Status-Updates zu liefern.

Klasse 3 Die Problemlösung wird in eine zukünftige Wartungsverbesserung aufgenommen, nicht unbedingt in die nächste geplante, nach dem folgenden Verfahren:

- Das Problem wurde im internen Tracking-Tool des Lieferanten erfasst und als „Klasse 3“ eingestuft.
- Die Arbeit zur Lösung des Problems wird Ressourcen mit den entsprechenden Fähigkeiten und Fachkenntnissen zugewiesen, die das Problem analysieren und lösen, sobald sie verfügbar sind.
- Sobald eine dauerhafte Lösung zur Verfügung steht, wird diese in eine Wartungsverbesserung aufgenommen.
- Über die entsprechenden Support-Teams werden Fortschrittsaktualisierungen an die zuständigen regionalen Teams weitergeleitet, um dem Kunden Status-Updates zu liefern, sobald diese verfügbar sind.

Hinweise:

Ein Workaround für ein Problem der Klasse 1 führt zu einer Herabstufung des Problems auf Klasse 2. Ein Workaround für ein Problem der Klasse 2 kann zu einer Herabstufung des Problems auf Klasse 3 führen.

#### Außerhalb des Umfangs

Die folgenden Dienstleistungen und Aktivitäten liegen außerhalb des Dienstleistungsumfangs:

- die Erbringung von technischen Supportleistungen für ein Programm oder eine Software, das oder die im UBIQULAR-Vertrag nicht als zutreffend gekennzeichnet ist, und
- die Erbringung einer ausgeschlossenen Dienstleistung.