Fabasoft

Fabasphere

Leistungsmerkmale 24x7 Support

Gültig ab 20.08.2025

Öffentlich

Copyright © Fabasphere GmbH, 2025. Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind öffentlich. Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsresultaten oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

1 24x7 Support

Der Auftragnehmer bietet einen 1st Level Support für den Kunden. Das Erfassen einer Supportanfrage ist mit dem Support-Button direkt im Webinterface des Servicepakets bzw. im Fabasoft Cloud Client generell rund um die Uhr möglich. Alternativ ist der Support in den definierten Standard-Betriebszeiten unter den „Kontaktmöglichkeiten", „1st Level Support" gemäß Informationsblatt CSA zu erreichen.

Supportanfragen werden in deutscher und englischer Sprache bearbeitet.

Standard-Betriebszeiten

Im Rahmen der Supportleistungen sind folgende Reaktionszeiten für die Bearbeitung von Supportanfragen vorgesehen:

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit quantifiziert die Stundenanzahl innerhalb der Standard-Betriebszeiten, die ab dem Eingang der Supportanfrage beim Fabasoft Cloud Support bis zur erstmaligen Reaktion durch Fabasoft verstreichen darf.

Lösungszeit

Die Lösungszeit quantifiziert die Stundenanzahl innerhalb der Standard-Betriebszeiten, die bis zur Übermittlung eines konkreten, auf die konkrete Problemstellung gerichteten nach dem Stand der Technik geeigneten Lösungsvorschlag durch Fabasoft verstreichen darf. Die Messung der Lösungszeit beginnt nach der technischen Klärung und Präzisierung der Problemstellung, insbesondere nach der Reproduktion der konkreten Problemstellung durch Fabasoft. Zeiten für Mitwirkungsleistungen des Kunden (beispielsweise Übermittlung von zusätzlich angefragten Informationen) zählen nicht zur Lösungszeit. Ist eine Lösung aus technischen und/oder organisatorischen Gründen nicht innerhalb der vorgesehenen Zeit möglich (beispielsweise fehlende Reproduktion, Erstellung eines Hotfixes erforderlich) einigen sich Fabasoft und der Kunde auf einen Zeitpunkt einer erneuten Kontaktaufnahme.

Im Rahmen der Support Service Levels sind folgende Parameter vorgesehen:

Servicepaket	Standard-Betriebszeiten (CET/CEST)	Reaktionszeit je Anfrage	Lösungszeit je Anfrage
Fabasoft Cloud Professional	Montag-Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr (Werktags)	< 2 Stunden	< 8 Stunden
Fabasoft Cloud Enterprise Fabasoft Cloud Superior Fabasoft Solution	Montag-Freitag von 07:00 bis 19:00 Uhr (Werktags)	< 1 Stunde	< 6 Stunden

Die jeweils angegebenen Betriebs- und Reaktionszeiten gelten für die Nutzungsarten „Vollzugriff", „Lesezugriff + Kommentieren" sowie „Zugriff für externe Mitglieder".

24x7 Betriebszeiten

Im Rahmen der Erweiterung der Betriebszeiten der Supportleistungen auf Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr sind folgende Reaktionszeiten für die Bearbeitung von Supportanfragen vorgesehen:

- Reaktionszeit

  Die Reaktionszeit quantifiziert die Stundenanzahl innerhalb der 24x7-Betriebszeiten, die ab dem Eingang der Supportanfrage beim Support bis zur erstmaligen Reaktion durch den Auftragnehmer verstreichen darf.

- Lösungszeit

  Die Lösungszeit quantifiziert die Stundenanzahl innerhalb der 24x7-Betriebszeiten, die bis zur Übermittlung eines konkreten, auf die konkrete Problemstellung gerichteten nach dem Stand der Technik geeigneten Lösungsvorschlag durch den Auftragnehmer verstreichen darf. Die Messung der Lösungszeit beginnt nach der technischen Klärung und Präzisierung der Problemstellung, insbesondere nach der Reproduktion der konkreten Problemstellung durch den Auftragnehmer. Zeiten für Mitwirkungsleistungen des Kunden (beispielsweise Übermittlung von zusätzlich angefragten Informationen) zählen nicht zur Lösungszeit. Ist eine Lösung aus technischen und/oder organisatorischen Gründen nicht innerhalb der vorgesehenen Zeit möglich (beispielsweise fehlende Reproduktion, Erstellung eines Hotfixes erforderlich) einigen sich der Auftragnehmer und der Kunde auf einen Zeitpunkt einer erneuten Kontaktaufnahme.

  Die angeführte Lösungszeit bezieht sich auf anwendungsbezogene Themenstellungen eines 1st Level Supports (das sind allgemeine Fragestellungen zur Produktnutzung, Usability Themen sowie dokumentierte Use-Cases). Nicht anwendungsbezogene oder komplexe anwendungsbezogene Themen werden im Rahmen der Standard-Betriebszeiten bearbeitet.

Servicepaket	24x7-Betriebszeiten	Reaktionszeit je Anfrage	Lösungszeit je Anfrage
Fabasoft Cloud Professional	Montag – Sonntag 00:00 – 24:00	< 2 Stunden	< 8 Stunden
Fabasoft Cloud Enterprise Fabasoft Cloud Superior Fabasoft Solution	Montag – Sonntag 00:00 – 24:00	< 1 Stunde	< 6 Stunden

Die jeweils angegebenen Betriebs- und Reaktionszeiten gelten für die Nutzungsarten „Vollzugriff", „Lesezugriff + Kommentieren" sowie „Zugriff für externe Mitglieder".