

Mindbreeze InSpire (Appliance)

Support-Services-Leitfaden

Gültig vom 01.04.2026



Copyright ©

Mindbreeze GmbH, A-4020 Linz, 2026 .

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hardware- und Softwarenamen sind eingetragene Handelsnamen und/oder eingetragene Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Dokumente sind streng vertraulich. Die Übermittlung und Vorlage dieser Dokumente allein begründet keine Rechte an unserer Software, unseren Dienstleistungen oder Dienstleistungsergebnissen oder anderen Eigentumsrechten.

Jede Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist untersagt.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden in diesem Dokument keine geschlechtsspezifischen Begriffe verwendet. Alle Begriffe beziehen sich im Sinne der Gleichbehandlung sowohl auf Frauen als auch auf Männer.

1. Definition

Diese Liste von Definitionen ist nicht vollständig, und Begriffe, die nicht ausdrücklich aufgeführt sind, können aus dem Kontext dieser Leitlinien abgeleitet werden.

Vereinbarung	bezeichnet die Mindbreeze-Vereinbarung für Mindbreeze InSpire. Die Vereinbarung enthält ein geltendes Bestellformular, das auf diese Leitlinien verweist.
Appliance	bezeichnet Mindbreeze InSpire (Appliance).
Appliance-Box	bezeichnet die materiellen physischen Komponenten der Appliance, einschließlich der Medien, auf denen die Software vorinstalliert ist.
Geschäftszeit	bezeichnet eine Stunde innerhalb der Bürozeiten an einem Arbeitstag.
Kunde	bezeichnet den Vertragspartner von Mindbreeze.
Kundenkontakte	bezeichnet bis zu drei technische Mitarbeiter oder Suchsystemadministratoren, die vom Kunden schriftlich benannt werden. Die Kundenkontakte sind berechtigt, Mindbreeze für technischen Support zu kontaktieren.
Getrennter Support	ist nicht Teil des Standard- oder Premium-Supports, aber auf Anfrage verfügbar.
Dokumentation	bezeichnet die proprietäre Dokumentation von Mindbreeze. Diese Dokumentation wird den Kunden von Mindbreeze zur Verwendung mit der Appliance zur Verfügung gestellt. Der Zugriff auf die Dokumentation erfolgt über den Helpdesk des Management Centers.
Feature-Anfrage	<p>Wenn ein Kunde dem technischen Support von Mindbreeze einen Vorschlag unterbreitet, der für einen Kundenkontakt einzigartig ist und nicht mit einer Korrektur vom Typ A, Typ B oder Typ C in Zusammenhang steht.</p> <p>Feature-Anfragen werden als Anfragen vom Typ D kategorisiert. Dazu gehören Anfragen von Kundenkontakten zur Verbesserung einer bestehenden Funktion oder zur Integration einer neuen Funktion in die</p>

Appliance-Box, die Appliance-Software, Plug-ins oder die Connector-Software von Mindbreeze.

Fix	Bezeichnet eine Lösung, die eine Korrektur, Änderung, Aktualisierung oder Umgehungslösung umfasst und eine bestimmte Art von Anfrage (A bis C) löst.
Go-to-Meeting	ist eine Art des Fernzugriffs über Desktop-Sharing und bedeutet, dass ein Kundenkontakt oder Kunde eine Fernnetzwerkverbindung mit einem Mitarbeiter des technischen Supports von Mindbreeze herstellen kann, um eine Anfrage (Typ A bis C) des Kunden zu diagnostizieren oder zu beheben oder beides, wie im Abschnitt „Verpflichtungen des Kunden“ unten beschrieben.
Hardware-Support	Für Hardware umfasst Mindbreeze InSpire den Next Business Day ProSupport von Dell. Bei Anfragen zu einem Hardware-Support-Problem müssen sowohl die Appliance-Box als auch die Standby-Box ausgefallen sein.
Helpdesk	bezeichnet eine Anwendung im Management Center.
Management Center	bezeichnet die webbasierte Verwaltungskonsolle, die vom Kunden genutzt wird. Der Kunde kann die Appliance verwalten und konfigurieren. Es gibt auch einen direkten Link zum Mindbreeze Online-Helpdesk.
Mindbreeze Support Desk	bezeichnet den von Mindbreeze für seine Kunden bereitgestellten Online-Technischen Support. Diese Website umfasst Updates (neue Versionen von Mindbreeze InSpire), Sicherheitshinweise und das Webformular zum Einreichen von Anfragen. Diese Website ist unter https://tickets.mindbreeze.com/ erreichbar.
Mindbreeze-Mitarbeiter des technischen Supports	bezeichnet einen Vertreter von Mindbreeze, der für die Bearbeitung von Anfragen an den technischen Support zuständig ist.
Öffnungszeiten	Montag bis Donnerstag von 8:15 bis 17:15 Uhr (MESZ) Freitag von 8:15 bis 15:15 Uhr (MESZ)

Bestellformular	bezeichnet ein Bestelldokument oder ein Angebot von Mindbreeze, das die Art und Dauer des Supports enthält. Ein Bestellformular kann unter https://downloads.mindbreeze.com heruntergeladen werden.
Produktionsgerät	bezeichnet ein Gerät, das bei der Bereitstellung von Ergebnissen für die Endbenutzer des Kunden oder in anderen Produktionsszenarien verwendet wird.
Anfrage	<p>Es gibt 4 Arten von Anfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anfrage vom Typ A = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der einen Ausfall oder einen drohenden Ausfall einer Produktions- und Failover-Appliance verursacht. Ein solcher Fehler tritt auf, wenn die Appliance für ihren vorgesehenen Zweck weitgehend unbrauchbar ist. - Anfrage vom Typ B = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der zu einer erheblichen Verschlechterung der Systemleistung einer Produkt-Appliance oder Failover-Appliance führt, ohne einen Ausfall (Problem vom Typ A) zu verursachen. Ein solcher Fehler tritt auf, wenn die Appliance zwar nutzbar, aber beeinträchtigt ist. - Anfrage vom Typ C = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der die Nutzung der Anwendung beeinträchtigt, aber kein Problem vom Typ A, Typ B oder Typ D ist. Eine Anfrage vom Typ C kann in Bezug auf eine Produktions- oder Failover-Appliance eingereicht werden. - Anfrage vom Typ D = Funktionsanfrage
Ausfallzeit	bezeichnet einen Ausfall der Appliance. Es sind keine Suchergebnisse für Kunden und deren Endbenutzer möglich.
Software	Bezeichnet bestimmte proprietäre Softwaredaten und proprietäre Computerprogramme von Mindbreeze. Es handelt sich um binäre ausführbare Dateien und ausschließlich um binäre Skripte, die von Zeit zu Zeit geändert werden können und auf separater Hardware installiert sind.

Standby-Box	bezeichnet eine sekundäre Appliance, die vom Kunden verwendet wird. Die Standby-Appliance gilt als Failover-Gerät für die Produktions-Appliance.
Support-Vorfall	Mindbreeze InSpire umfasst einen Basis-Support am nächsten Werktag, der nur für Produktprobleme im Zusammenhang mit den in dieser Produktinformation beschriebenen Funktionen gilt. Produktprobleme müssen in einer isolierten Umgebung reproduzierbar sein.
Supportzeitraum	bezeichnet einen Zeitraum von drei Jahren ab dem Datum der Auslieferung der Anwendung durch Mindbreeze. Sollten in der Vereinbarung oder im Bestellformular spezifischere Bestimmungen enthalten sein, haben diese Vorrang.
Technischer Berater	Technische Beratung zu projektspezifischen Fragen oder Anforderungen ist nicht im Basis-Support enthalten und muss separat bestellt werden.
Technischer Support-Service	bezeichnet jede Art von Support durch Mindbreeze für den Kunden gemäß dieser Anleitung.
Ticket	bezeichnet eine Anfrage zu einem Support-Problem. Ein Ticket kann unter https://tickets.mindbreeze.com/open.php eröffnet werden und muss mindestens folgende Angaben enthalten: <ul style="list-style-type: none"> • Beschreibung des Produktproblems • Beschreibung der Infrastrukturbeschränkungen, unter denen das Problem reproduzierbar ist • Wichtige Protokolle (z. B. App-Telemetrie-Informationen), die das Produktproblem beschreiben und unserem Support-Team helfen, die Ursache des Problems zu verstehen. • Schrittweise Beschreibung, wie das Problem reproduziert werden kann • Wenn das Problem nur bei bestimmten Dateien auftritt (inhaltsabhängig), benötigen wir einen anonymisierten Satz solcher Dateien. • Genaue Version und Build-Nummer, die verwendet werden
Update	bedeutet Verbesserungen der Funktionalität und Änderungen an der Appliance-Software oder der Connector-Software, die den Kunden im

Rahmen des technischen Supports während des Supportzeitraums allgemein zur Verfügung gestellt werden.

Arbeitstag bezeichnet jeden Montag bis Freitag, außer österreichische Feiertage.

2. Supportleistungen:

2.1 Support-Vorfall: Der von Mindbreeze angebotene technische Support-Service gilt für Produktprobleme im Zusammenhang mit der Funktionalität. Produktprobleme müssen in einer isolierten Umgebung reproduzierbar sein. Ein technisches Problem, das ein Projekt und nicht ein Produkt betrifft, ist eine Angelegenheit, die in den Zuständigkeitsbereich des technischen Beraters fällt.

2.2 Support-Service: Mindbreeze stellt Kunden den technischen Support-Service für die Appliance gemäß dieser Anleitung zur Verfügung. Die verschiedenen Arten des Supports sind in der folgenden Box definiert. Falls im Bestellformular oder Angebot keine bestimmte Art des Supports angegeben ist, stellt Mindbreeze den Standard-Support zur Verfügung.

Der technische Support von Mindbreeze für die Search Appliance umfasst:

- **Standard-Support** (beschrieben in **Anhang A**)
und
- **Premium-Support** (beschrieben in **Anhang/B**)

2.3 Supportzeiten und Reaktionszeiten: Während der Geschäftszeiten wird Mindbreeze wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um auf verschiedene Arten von Anfragen, die von Kundenkontakten eingereicht werden, innerhalb bestimmter durchschnittlicher Zeiten, wie unten angegeben, zu reagieren:

Art des Supports	Standard-Support (Anhang A)	Premium-Support (Anhang B)
24x7-Support für Anfragen vom Typ A (Support Desk/E-Mail)	Nicht verfügbar	Innerhalb von 6 Stunden

Anfragen vom Typ A – Erste Antwort (über Support Desk/E-Mail)	Innerhalb eines Werktags	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden
Anfrage Typ B – Erste Antwort	Innerhalb von 1 Werktag	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden
Anfrage Typ C – Erste Antwort	Innerhalb von 1 Arbeitstag	Innerhalb von 6 Geschäftsstunden
Anfrage vom Typ D (Funktion) – Erste Antwort	Innerhalb von 1 Arbeitstag	Innerhalb von 1 Werktag

2.4 Support außerhalb der Bürozeiten: Mindbreeze bearbeitet Kundenanfragen nur während der Bürozeiten. Anfragen, die außerhalb der Bürozeiten eingereicht werden, werden zu Beginn des nächsten Werktags bearbeitet, außer:

- es sich um eine Anfrage vom Typ A handelt und
- der Kunde für jedes Produktionsgerät mindestens ein Standby-Gerät hat und
- der Kunde Premium-Support hat und
- der Kunde Premium-Support gemäß dem in dieser Anleitung beschriebenen Verfahren anfordert.

2.5 Art der Anfrage: Bei Eingang einer Anfrage stuft Mindbreeze die Art der Anfrage (Typ A bis D) nach eigenem Ermessen ein und bearbeitet sie je nach Typ unterschiedlich. Es gibt 4 Arten von Anfragen:

- **Anfrage vom Typ A** = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der einen Ausfall oder einen drohenden Ausfall einer Produktions- und Failover-Appliance verursacht. Ein solcher Fehler tritt auf, wenn die Appliance für ihren vorgesehenen Zweck weitgehend unbrauchbar ist.
- **Anfrage vom Typ B** = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der zu einer erheblichen Verschlechterung der Systemleistung einer Produkt-Appliance oder Failover-Appliance führt, ohne einen Ausfall (Problem vom Typ A) zu verursachen. Ein solcher Fehler tritt auf, wenn die Appliance zwar nutzbar, aber beeinträchtigt ist.
- **Anfrage vom Typ C** = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der die Nutzung der Anwendung beeinträchtigt, aber kein Problem vom Typ A, Typ B oder Typ D ist. Eine Anfrage vom Typ C kann in Bezug auf eine Produktions- oder Failover-Appliance eingereicht werden.
- **Anfrage vom Typ D** = Funktionsanfrage

2.6 Einreichen einer Anfrage: Wenn ein Kunde eine Anfrage an den technischen Support von Mindbreeze richten möchte, muss ein Ticket eröffnet werden.

2.7 Wartung vor Ort: Mindbreeze behält sich das Recht vor, lokale Wartungsarbeiten an der Appliance durchzuführen. Falls Mindbreeze nach eigenem Ermessen entscheidet, dass dies notwendig ist, bietet Mindbreeze eine Wartung vor Ort an. Dies ist kein Standardbestandteil des technischen Supports. Um diesen lokalen technischen Supportservice in Anspruch nehmen zu können, müssen Kunden innerhalb von zwei Werktagen auf jede Anfrage des technischen Supports von Mindbreeze reagieren und einen für beide Seiten passenden Termin für den Besuch vor Ort vereinbaren. Wenn der Zugang aufgrund einer Entscheidung des Kunden erforderlich ist, trägt der Kunde alle mit dem Besuch vor Ort verbundenen Kosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Material, Reisekosten und Auslagen. Wird ein Besuch vereinbart, wird dieser zum frühestmöglichen für beide Seiten passenden Termin durchgeführt.

2.8 Mindbreeze Support Desk: Sollte sich die URL für den Mindbreeze Support Desk oder ein mit dem Mindbreeze Support Desk verbundenes Verfahren in Zukunft ändern, wird Mindbreeze die Ansprechpartner des Kunden vor der Änderung per E-Mail benachrichtigen.

2.9 Software-Abonnementdienst: Der Kunde hat während des Supportzeitraums Anspruch auf Updates. Updates werden auf der Mindbreeze-Website zur Verfügung gestellt. Die Mitarbeiter des technischen Supports von Mindbreeze können die Kundenkontakte per E-Mail benachrichtigen, wenn Updates für die Appliance verfügbar sind.

2.10 Hardware-Support-Service:

Anfragen bezüglich der Hardware werden wie folgt bearbeitet:

- Wenn der technische Support von Mindbreeze feststellt, dass ein Fehler (Bug oder Fehlfunktion) durch ein Hardwareproblem verursacht wird (dies umfasst den Hardwareausfall selbst oder einen hardwarebezogenen Softwareausfall), entscheidet Mindbreeze nach eigenem Ermessen, ob ein Ersatzgerät bereitgestellt oder das Gerät repariert wird.
- Entscheiden sich die Mitarbeiter des technischen Supports von Mindbreeze dafür, das Gerät zu reparieren, anstatt es zu ersetzen, versendet Mindbreeze (betrieben von Dell über Next Business Day ProSupport) die für die Reparatur des Geräts erforderlichen Ersatzteile. Der Kunde befolgt die Anweisungen von Mindbreeze und tauscht die Teile aus, oder der technische Support von Mindbreeze vereinbart einen Besuch beim Kunden vor Ort. Im Falle

eines Besuchs wird dieser zum frühestmöglichen Termin vereinbart, der beiden Parteien passt.

- Wenn der technische Support von Mindbreeze beschließt, das Gerät zu ersetzen, anstatt es zu reparieren, sendet Mindbreeze ein Ersatzgerät mit einer vergleichbaren Hardwarekonfiguration und in der Regel mit der neuesten Softwareversion an den Kunden.
- Wenn ein Kunde eine Ausfallzeit erlebt und Mindbreeze dies für notwendig erachtet, kann der Austausch beschleunigt werden. Zu diesem Zweck wird Mindbreeze wirtschaftlich angemessene Mittel einsetzen, um eine beschleunigte Lieferung des Ersatzgeräts an den Kunden sicherzustellen.
- Wenn die Hardware bereits bei Erhalt durch den Kunden defekt oder beschädigt ist, umfasst der technische Support von Mindbreeze die Reparatur oder den Ersatz dieser Art von beschädigter Hardware nach alleinigem Ermessen von Mindbreeze. Normale Abnutzungserscheinungen während des Transports gelten nicht als beschädigte oder defekte Hardware.

2.11 Hardware-Support außerhalb der Bürozeiten: Falls aufgrund der Wahl des Kunden Hardware-Support außerhalb der Bürozeiten erforderlich ist, trägt der Kunde alle Kosten im Zusammenhang mit Vor-Ort-Besuchen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Material, tatsächliche Reisekosten und Auslagen. Hardware-Support außerhalb der Bürozeiten setzt voraus, dass sowohl die Appliance-Box als auch die Standby-Box ausgefallen sind. Dies ist für den Support zwingend erforderlich.

2.12 Support bei getrennter Verbindung: Support bei getrennter Verbindung ist nicht Teil des Standard- oder Premium-Supports, aber auf Anfrage verfügbar. Wenn aufgrund der Entscheidung des Kunden ein Zugriff erforderlich ist, trägt der Kunde alle Kosten im Zusammenhang mit Vor-Ort-Besuchen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Materialien, tatsächliche Reisekosten und Auslagen. Wenn ein Besuch vereinbart wird, wird dieser zum frühestmöglichen Termin festgelegt, der für beide Parteien günstig ist.

2.13 Sprache: Die Sprache des technischen Supports, den Mindbreeze den Kunden bietet, ist Englisch.

3. Zugang zum Support

3.1 Kundenkontakte: Nur Kundenkontakte dürfen Supportanfragen einreichen und haben Zugang zum technischen Supportservice. Sie müssen die Anweisungen befolgen, die Mindbreeze zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt hat. Nach alleinigem Ermessen von Mindbreeze kann der Einreichungsprozess aus der Einreichung eines Webformulars bestehen, z. B. dem Öffnen eines Tickets über den Mindbreeze Support Desk (tickets.mindbreeze.com), per E-Mail oder Telefonanruf.

3.2 Tickets: Ein Ticket kann unter [https://tickets.mindbreeze.com/](https://tickets.mindbreeze.com) eröffnet werden. Das Ticket muss die folgenden Informationen enthalten:

- Beschreibung des Produktproblems
- Beschreibung der Infrastrukturbeschränkungen, unter denen das Problem reproduzierbar ist
- Wichtige Protokolle (z. B. App-Telemetrie-Informationen), die das Produktproblem beschreiben und unserem Support-Team helfen, die Ursache des Problems zu verstehen.
- Schrittweise Beschreibung, wie das Problem reproduziert werden kann
- Wenn das Problem nur bei bestimmten Dateien auftritt (inhaltsabhängig), benötigen wir einen anonymisierten Satz dieser Dateien.
- Genaue Version und Build-Nummer, die verwendet werden.

3.3 Mindbreeze Support Desk: Nur Kundenkontakte sind berechtigt, auf den Mindbreeze Support Desk zuzugreifen, der sich unter <https://tickets.mindbreeze.com> und <https://support.mindbreeze.com> oder einer anderen URL befindet, die Mindbreeze von Zeit zu Zeit bereitstellt. Der Mindbreeze Support Desk enthält Software-Updates, Sicherheitshinweise und das Webformular zum Einreichen von Anfragen für den technischen Support.

3.4 Mindbreeze Document Center: Die Dokumentation zur Appliance wird unter <https://help.mindbreeze.com> oder einer anderen URL veröffentlicht, die Mindbreeze von Zeit zu Zeit bereitstellt.

4. Verpflichtungen des Kunden

4.1 Kundenkontakte: Wenn der Kunde die Kundenkontakte ändern möchte, muss er Mindbreeze mindestens fünf Werktage vor dem Datum, an dem die Änderung wirksam werden soll, über eine Anfrage an den technischen Support darüber informieren.

4.2 Bearbeitung von Anfragen von Endbenutzern: Die Kundenkontakte leisten den Endbenutzern der Appliance eines Kunden erste Unterstützung. Bevor sie eine Anfrage an Mindbreeze senden, unternehmen die Kundenkontakte angemessene Anstrengungen, um das Problem zu beheben (z. B. Herunterladen/Installieren der neuesten Updates und/oder der aktuellsten Software). Mindbreeze stellt Dokumentation und anderes Material zur Verfügung.

4.3 Diagnoseinformationen: Bei jeder Anfrage stellt der Kunde mindestens die folgenden Diagnoseinformationen zur Verfügung:

- Beschreibung des Produktproblems
- Beschreibung der Infrastrukturbeschränkungen, unter denen das Problem reproduzierbar ist
- Wichtige Daten oder Protokolle (z. B. App-Telemetrie-Informationen), die das Produktproblem beschreiben und unserem Support-Team helfen, die Ursache des Problems zu verstehen.
- Schrittweise Beschreibung, wie das Problem reproduziert werden kann
- Wenn das Problem nur bei bestimmten Dateien auftritt (inhaltsabhängig), benötigen wir einen anonymisierten Satz dieser Dateien.
- Genaue Version und Build-Nummer, die verwendet werden
- Eindeutige Geräte-Identifikationsnummer (Node-ID);
- Eine Beschreibung des Problems, der Konfiguration und Details zum Netzwerk des Kunden;
- Zeitnahe Antworten und Folgekommunikation per E-Mail (support@mindbreeze.com) oder über den Support Desk, um Fragen zu beantworten und angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um das technische Support-Personal von Mindbreeze wie gewünscht zu unterstützen.

4.4 Internetzugang: Kundenkontakte müssen möglicherweise Updates aus dem Internet herunterladen, um eine Lösung für eine Anfrage bereitzustellen.

4.5 Fernzugriff über Desktop-Freigabe:

- Der Kunde gewährt Mindbreeze Fernzugriff für Supportzwecke. Der Kunde richtet im Rahmen der Erstinstallation der Appliance das bevorzugte Verfahren für den Fernzugriff für Supportzwecke ein und überprüft es.
- Falls Mindbreeze entscheidet, dass ein Fernzugriff erforderlich ist, um eine Anfrage zu bearbeiten, verbindet sich der technische Support von Mindbreeze über die vom Kunden festgelegte Fernzugriffsmethode mit der Appliance. Der technische Support von Mindbreeze greift nur über die in dieser Anleitung zum technischen Support festgelegten Instrumente auf die Appliance zu.

- Der Kunde kann eines der folgenden Verfahren für den Fernzugriff auf den Support festlegen, die in der Dokumentation ausführlich beschrieben sind:
 - GoToMeeting™
 - oder eine andere zugelassene Methode zur Desktop-Bildschirmfreigabe für Kunden, die für den kollaborativen Support qualifiziert sind.

4.6 Physischer Zugriff auf das Gerät am Standort des Kunden:

- Wenn Mindbreeze nach eigenem Ermessen entscheidet, dass der physische Zugriff auf die Appliance zur Behebung eines Problems erforderlich ist, verpflichtet sich der Kunde, dem technischen Supportpersonal von Mindbreeze diesen Zugriff vollständig und zeitnah zu gewähren.
- Wie bereits unten erwähnt, wird Mindbreeze wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um einen Vor-Ort-Besuch zum frühestmöglichen für beide Seiten passenden Zeitpunkt zu vereinbaren. Falls ein Kunde den erforderlichen physischen Zugang zum Gerät nicht innerhalb von zehn Werktagen ab dem Datum der Anfrage von Mindbreeze gewähren kann, wird das technische Support-Personal von Mindbreeze die Anfrage schließen.
- Falls aufgrund der Wahl des Kunden physischer Zugang erforderlich ist, trägt der Kunde alle mit den Vor-Ort-Besuchen verbundenen Kosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Material, tatsächliche Reisekosten und Auslagen.

4.7 Installation von Updates: Während des Supportzeitraums stellt Mindbreeze Software und Connector-Software zur Verfügung, die der Kunde nutzt. Wenn zur Lösung einer Anfrage ein Fix erforderlich ist, wird der Kunde vom technischen Supportpersonal von Mindbreeze aufgefordert, ein unterstütztes Update oder die neueste Softwareversion herunterzuladen und zu installieren. Mindbreeze unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um einen Fix für eine unterstützte Softwareversion bereitzustellen.

4.8 Plug-ins, unterstützte Software und Connector-Software: Ab dem Datum, an dem die unterstützte Software oder Connector-Software auf der Mindbreeze-Support-Website veröffentlicht wird, unterstützt Mindbreeze diese Softwareversionen in der Regel für einen Zeitraum, der im Angebot angegeben ist. Mindbreeze kann nach eigenem Ermessen jederzeit beschließen, den technischen Support für Software- und Connector-Software-Versionen einzustellen, wenn dies erforderlich ist. Wenn Mindbreeze die unten genannte Software für einen Zeitraum von weniger als zwei Jahren unterstützt, wird Mindbreeze den Kunden mindestens 30 Tage im Voraus darüber informieren.

4.9 Rückgabe des Ersatzgeräts: Falls Mindbreeze ein Ersatzgerät an den Kunden versendet, muss der Kunde dieses austauschen und das ausgetauschte Gerät innerhalb von 45 Tagen nach Versand des Ersatzgeräts durch Mindbreeze an Mindbreeze zurücksenden. Der technische Support von Mindbreeze gibt dem Kunden Anweisungen für die Rücksendung. Wenn Mindbreeze und der Kunde schriftlich vereinbaren, dass der Kunde das ersetzte Gerät nicht zurücksendet, muss der Kunde das dann geltende Verfahren für den Austausch von Hardware für nicht zurückgesendete Geräte befolgen, das auf Anfrage bei Mindbreeze erhältlich ist.

4.10 Installation und Konfiguration der Standby-Appliance: Damit der Kunde den 24x7-Premium-Support in Anspruch nehmen kann, muss er für jede Appliance eine Standby-Box installieren und konfigurieren. Um für den technischen Support-Service vorbereitet zu sein, muss der Kunde die Standby-Box installieren, ihre Konfiguration mit der Appliance synchronisieren und die Standby-Box in derselben Produktionsumgebung und so betreiben, dass sie für sofortige Failover-Zwecke verfügbar ist. Der technische Support kann verweigert werden, wenn Anfragen vom Typ A gestellt werden, ohne dass die Standby-Box gemäß den Bestimmungen in diesem Abschnitt bereitgestellt wurde.

4.11 Benachrichtigung über den Standort des Geräts: Wird ein Gerät vom Versandort entfernt, informiert der Kunde Mindbreeze über das Land, in das das Gerät verbracht wurde. Kommt der Kunde seiner Informationspflicht gegenüber Mindbreeze nicht nach, führt dies nicht zur Ungültigkeit des technischen Supports, kann jedoch die Fähigkeit von Mindbreeze beeinträchtigen, Ersatzteile rechtzeitig zu liefern.

5. Zusätzliche Dienstleistungen

Technischer Support, der nicht in diesen Leitlinien enthalten ist, muss bei Mindbreeze oder einem bestimmten Partner von Mindbreeze erworben werden.

Support-Level	Standard-Support	Premium-Support
Support über den Support Desk https://tickets.mindbreeze.com	Inklusive	Inklusive
Fernsupport über eine zugelassene Desktop-Bildschirmfreigabe-Verbindung (auf Anfrage über den Support Desk)	Nicht enthalten, aber auf Anfrage verfügbar	Inklusive
Unterstützung bei Verbindungsabbruch	Nicht enthalten, aber auf Anfrage verfügbar	Nicht enthalten, aber auf Anfrage verfügbar
Technischer Berater	Nicht enthalten, aber auf Anfrage erhältlich	Nicht enthalten, aber auf Anfrage erhältlich

Anhang/A: Standard-Support

Der Standard-Support umfasst:

1. Support Desk (<https://tickets.mindbreeze.com>)
2. Software-Abonnement-Service (Software-Update)
3. Hardware-Support-Service
4. Standardantwort

Anhang B: Premium-Support

Der Premium-Support gilt für alle Geräte, für die der Kunde den Premium-Support erworben hat. Der Premium-Support umfasst:

1. Support Desk (<https://tickets.mindbreeze.com>)
2. Software-Abonnement-Service (Software-Update)
3. Hardware-Support-Service
4. Standardantwort
5. Kollaborativer Support (Desktop-Bildschirmfreigabe) während der Geschäftszeiten
6. Premium-Antwort (wie unten angegeben)
7. Support für Anfragen vom Typ A
8. Premium-Support für die Meldung von Anfragen während der Geschäftszeiten:
 - 8.1 Premium-Antwort:
 - Reaktionszeit, Prozess und Fehlerbehebung: Mindbreeze unternimmt angemessene wirtschaftliche Anstrengungen, um auf Anfragen vom Typ A, B und C gemäß Abschnitt 2.4 oben zu reagieren. Das technische Supportpersonal von Mindbreeze benötigt möglicherweise Fernzugriff, um Diagnosetests durchzuführen und festzustellen, wie die Anfragen vom Typ A und B gelöst werden können, und unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um eine Lösung für die Anfragen vom Typ A, B und C bereitzustellen.
 - 8.2 24x7-Support-Option nur für Anfragen vom Typ A:
 - Anforderungen; Reaktion. Der 24x7-Support darf nur für Anfragen vom Typ A genutzt werden und erfordert einen Desktop-Sharing-Zugang sowie einen zuvor festgelegten und erfolgreich getesteten technischen Ansprechpartner des Kunden für die betroffenen Geräte.
Die Berechtigung für den 24x7 Premium-Support erfordert die Bereitstellung der bereitgestellten Failover-Appliance in einer redundanten Konfiguration mit der Produktions-

Appliance vor dem Start. Mindbreeze wird angemessene wirtschaftliche Anstrengungen unternehmen, um auf Anfragen vom Typ A gemäß Abschnitt 2.4 oben zu reagieren.

- Definition; Anweisungen. Der Kunde darf die 24x7-Support-Option nur für Anfragen vom Typ A nutzen, die sowohl die Produktions- als auch die Failover-Appliance betreffen und die Produktionssuchanwendung zum Zeitpunkt der Anforderung des technischen Supports effektiv unbrauchbar machen. Spezifische Anweisungen für die Einreichung einer Anfrage vom Typ A über die 24x7-Support-Option werden von Mindbreeze zum Zeitpunkt des Verkaufs bereitgestellt und im Mindbreeze Support Desk dokumentiert. Sie können von Zeit zu Zeit durch Benachrichtigung der Kundenkontakte aktualisiert werden.
- Der Desktop-Sharing-Zugang wird nach der ersten Antwort bei Bedarf über den Mindbreeze Support Desk (<https://tickets.mindbreeze.com>) eingerichtet.