

Mindbreeze InSpire SaaS

Support-Services-Leitfaden

Gültig ab 1. April 2026



Copyright ©

Mindbreeze GmbH, 4020 Linz, Österreich, 2026 .

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

Diese Dokumente sind öffentlich zugänglich. Die Übermittlung und Präsentation 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.
Dienst	bezeichnet Mindbreeze InSpire SaaS.
Geschäftszeit	bezeichnet eine Stunde innerhalb der Bürozeiten an einem Werktag.
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 den technischen Support zu kontaktieren.
Dokumentation	bezeichnet die proprietäre Dokumentation von Mindbreeze. Diese Dokumentation wird den Kunden von Mindbreeze zur Nutzung mit dem Service 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 der Art A, B oder 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 des Dienstes.</p>
Fix	Bezeichnet eine Lösung, die eine Korrektur, Änderung, Aktualisierung oder Umgehungslösung umfasst und eine bestimmte Art von Anfrage (A bis C) löst.

Management Center	bezeichnet die webbasierte Verwaltungskonsole, die vom Kunden genutzt wird. Der Kunde kann den Service 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-Service. Diese Website enthält Updates (neue Version von Mindbreeze InSpire), Sicherheitshinweise und das Webformular zum Einreichen von Anfragen. Diese Website kann unter https://tickets.mindbreeze.com/ aufgerufen werden.
Mindbreeze-Mitarbeiter des technischen Supports	bezeichnet einen Vertreter von Mindbreeze, der für die Bearbeitung von Anfragen zum technischen Supportdienst zuständig ist.
Öffnungszeiten	Montag bis Donnerstag von 8:15 bis 17:15 Uhr (MESZ) Freitag von 8:15 bis 15:15 Uhr (MESZ)
Anfrage	Es gibt 4 Arten von Anfragen: <ul style="list-style-type: none"> - Anfrage vom Typ A = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der zu einem Ausfall oder drohenden Ausfall des Dienstes führt. Ein solcher Fehler liegt vor, wenn der Dienst für seinen vorgesehenen Zweck weitgehend unbrauchbar ist. - Anfrage vom Typ B = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der zu einer erheblichen Verschlechterung des Systems des Dienstes führt, ohne einen Ausfall (Problem vom Typ A) zu verursachen. Ein solcher Fehler tritt auf, wenn der Dienst 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 den Dienst eingereicht werden. - Anfrage vom Typ D = Funktionsanfrage
Support-Vorfall	Mindbreeze InSpire umfasst einen Basis-Support am nächsten Werktag, der nur für Produktprobleme im Zusammenhang mit den in diesen Produktinformationen beschriebenen Funktionen gilt. Produktprobleme müssen in einer isolierten Umgebung reproduzierbar sein.

Supportzeitraum	bezeichnet einen Zeitraum von drei Jahren ab dem Datum der Dienstleistung. Wenn in der Vereinbarung oder im Bestellformular spezifischere Bestimmungen enthalten sind, 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/ 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 dieser Dateien. • Genaue Version und Build-Nummer, die verwendet werden
Arbeitstag	bedeutet jeden Montag bis Freitag, außer an österreichischen Feiertagen.

2. Support-Services:

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 bietet Kunden den technischen Support-Service für den Service, wie in dieser Anleitung beschrieben. Die verschiedenen Arten des Supports sind in der folgenden Box definiert. Falls im Bestellformular oder Angebot keine bestimmte Art von Support angegeben ist, bietet Mindbreeze den Standard-Support an.

Der technische Support von Mindbreeze umfasst:

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

2.3 Supportzeiten und Reaktionszeiten: Während der Bürozeiten unternimmt Mindbreeze wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, 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 Premium-Support hat und

- der Kunde Premium-Support gemäß dem in dieser Anleitung beschriebenen Verfahren anfordert.

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

- **Anfrage vom Typ A** = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der zu einem Ausfall oder drohenden Ausfall des Dienstes führt. Ein solcher Fehler tritt auf, wenn der Dienst für seinen vorgesehenen Zweck weitgehend unbrauchbar ist.
- **Anfrage vom Typ B** = bezeichnet einen Fehler (Bug oder Fehlfunktion), der zu einer erheblichen Verschlechterung des Systems des Dienstes führt, ohne einen Ausfall (Problem vom Typ A) zu verursachen. Ein solcher Fehler tritt auf, wenn der Dienst 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 den Dienst 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 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 Kundenkontakte vor der Änderung per E-Mail benachrichtigen.

2.8 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 Support. 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 Eröffnen 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/> 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 regelmäßig bereitstellt. Der Mindbreeze Support Desk enthält z. B. Sicherheitshinweise und das Webformular zum Einreichen von Anfragen an den technischen Support.

3.4 Mindbreeze Document Center: Die Dokumentation zum Service 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 den technischen Support-Service darüber informieren.

4.2 Bearbeitung von Anfragen von Endnutzern: Die Kundenkontakte leisten den Endnutzern des Kundendienstes erste Unterstützung. Bevor sie eine Anfrage an Mindbreeze stellen, unternehmen die Kundenkontakte angemessene Anstrengungen, um das Problem zu lösen (z. B. Lesen der aktuellen Dokumentation zur Verwendung der konkreten Funktion). Mindbreeze stellt die Dokumentation und andere Materialien 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
- Schrittweise Beschreibung, wie das Problem reproduziert werden kann

- Wenn das Problem nur bei bestimmten Dateien auftritt (inhaltsabhängig), benötigen wir einen anonymisierten Satz dieser Dateien.
- Eine Beschreibung des Problems, der Konfiguration und der Details des Netzwerks des Kunden
- Zeitnahe Antworten und Folgekommunikation per E-Mail (support@mindbreeze.com) oder Support Desk, um Fragen zu beantworten und angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um das technische Support-Personal von Mindbreeze wie gewünscht zu unterstützen.

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 durch 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. Standard-Antwort

Anhang/B: Premium-Support

Der Premium-Support gilt für den Service, für den der Kunde den Premium-Support erworben hat.
Der Premium-Support umfasst:

1. Support Desk (<https://tickets.mindbreeze.com>)
2. Standardantwort
3. Kollaborativer Support (Desktop-Bildschirmfreigabe) während der Geschäftszeiten
4. Premium-Antwort (wie unten beschrieben)
5. Support für Anfragen vom Typ A
6. Premium-Support für die Meldung von Anfragen während der Geschäftszeiten:
 - 6.1 Premium-Antwort:
 - Reaktionszeit, Prozess und Fehlerbehebung: Mindbreeze unternimmt angemessene wirtschaftliche Anstrengungen, um auf Anfragen des Typs 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 Anfragen des Typs A und B gelöst werden können, und unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um eine Fehlerbehebung für Anfragen des Typs A, B und C bereitzustellen.
 - 6.2 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 technischen Ansprechpartner des Kunden, der zuvor festgelegt und erfolgreich getestet wurde.
 - Definition; Anweisungen. Der Kunde darf die 24x7-Support-Option nur für eine Anfrage vom Typ A nutzen, die sich auf den Dienst auswirkt und die Produktionssuchanwendung zum Zeitpunkt der Anforderung des technischen Supports effektiv unbrauchbar macht. 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.