



# Leistungsmerkmale 24x7 Support

Fabasoft Cloud

Gültig ab 1. Jänner 2022

Vertraulich

Copyright © Fabasoft R&D GmbH, AT-4020 Linz, 2022.

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

Diese Unterlagen sind vertraulich.

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

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung sind nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

## 1 24x7 Support

Fabasoft bietet einen 1<sup>st</sup> Level Support für Fabasoft Cloud Benutzer. Das Erfassen einer Supportanfrage ist mit dem Support-Button direkt im Fabasoft Cloud Webinterface bzw. im Fabasoft Cloud Client generell rund um die Uhr möglich. Alternativ ist der Support via Telefon und E-Mail in den definierten Standard-Betriebszeiten zu erreichen:

Telefon:

- Deutschland: +49 69 6435515 92
- Österreich: +43 732 606162 300
- Schweiz: +41 31 310 06 43

E-Mail:

- [cloudsupport@fabasoft.com](mailto:cloudsupport@fabasoft.com)

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:

Fabasoft Cloud Edition	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

Fabasoftware Cloud Enterprise	Montag-Freitag von 07:00 bis 19:00 Uhr (Werktags)	< 1 Stunde	< 6 Stunden
Fabasoftware Cloud Superior			
Fabasoftware Approve			
Fabasoftware Contracts			
Fabasoftware Digital Asset Management			
Fabasoftware Personalakte			

Die mit dem jeweiligen Servicepaket angegebenen Betriebs- und Reaktionszeiten gelten für die Lizenzarten „Vollzugriff“, „Lesen und Kommentieren“ sowie „Externer Zugriff“.

### 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 Fabasoftware Cloud Support bis zur erstmaligen Reaktion durch Fabasoftware 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 Fabasoftware verstreichen darf. Die Messung der Lösungszeit beginnt nach der technischen Klärung und Präzisierung der Problemstellung, insbesondere nach der Reproduktion der konkreten Problemstellung durch Fabasoftware. 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 Fabasoftware und der Kunde auf einen Zeitpunkt einer erneuten Kontaktaufnahme.

Die angeführte Lösungszeit bezieht sich auf anwendungsbezogene Themenstellungen eines 1<sup>st</sup> 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 Approve Fabasoft Contracts Fabasoft Digital Asset Management Fabasoft Personalakte	Montag – Sonntag 00:00 – 24:00	< 1 Stunde	< 6 Stunden

Die mit dem jeweiligen Servicepaket angegebenen Betriebs- und Reaktionszeiten gelten für die Lizenzarten „Vollzugriff“, „Lesen und Kommentieren“ sowie „Externer Zugriff“.