

Fabasphere

Leistungsmerkmale 24x7 Support Betriebsmodelle Public
Cloud und Government Cloud

Gültig ab 01.01.2026

Öffentlich

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 Fabasphere 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 Fabasphere Support bis zur erstmaligen Reaktion durch den Auftragnehmer 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 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.

Im Rahmen der Support Service Levels für die Standard-Betriebszeiten sind folgende Parameter vorgesehen:

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

Die mit dem jeweiligen Servicepaket angegebenen Betriebs- und Reaktionszeiten gelten für die Nutzungsarten „Vollzugriff“ und „Lesezugriff + Kommentieren“.

Keine Werktage sind: 1. Jänner, 6. Jänner, Ostermontag, 25. Dezember, 26. Dezember

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.

Im Rahmen der Support Service Levels für die 24x7 Betriebszeiten sind folgende Parameter vorgesehen:

Servicepaket	Standard-Betriebszeiten (CET/CEST)	Reaktionszeit je Anfrage	Lösungszeit je Anfrage
Fabasoft Solution	Montag-Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr	< 1 Stunde	< 6 Stunden
Fabasoft Cloud Enterprise Fabasoft Cloud Superior	Montag-Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr	< 1 Stunde	< 6 Stunden
Fabasoft Cloud Professional	Montag-Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr	< 2 Stunden	< 8 Stunden

Die mit dem jeweiligen Servicepaket angegebenen Betriebs- und Reaktionszeiten gelten für die Nutzungsarten „Vollzugriff“ und „Lesezugriff + Kommentieren“.