

Maesn Support Guidelines (Service Level Agreement)

Maesn GmbH
Im Mediapark 5
Germany, 50670 Cologne

Inhalt

1.	Support Plan of maesn	3
1.1	Kommunikations-Kanäle zum Support.....	3
1.2	maesn Documents	3
1.3	E-Mail.....	3
1.4	Telefon	3
1.5	Sprache	3
2.	Qualifizierte Support-Anfrage	3
3.	Reproduzierbarkeit von Fehlern und Mitwirkung des Kunden	4
3.1	Mitwirkung des Kunden.....	4
3.2	Fernzugriff.....	4
4.	Prioritätsstufen.....	4
5.	Servicezeiten und Reaktionszeit.....	5
5.1	Standard-Servicezeiten	5
5.2	Standard-Reaktionszeit.....	5
6.	Leistungsausschluss	5

1. Support Plan

Der Support-Plan für die maesn Plattform wird den Kunden der maesn GmbH, Im Mediapark 5, 50670 Köln („maesn“), für die gebuchten Produkte und Services zur Verfügung gestellt.

1.1 Kommunikations-Kanäle zum Support

Die Leistungen im Rahmen des Supports von maesn können vom Kunden über verschiedene Wege in Anspruch genommen werden. maesn hat dazu mehrere Kommunikations-Kanäle eingerichtet. Kunden, die die Support-Leistungen von maesn optimal in Anspruch nehmen wollen, sollten diese Kanäle in der nachfolgend beschriebenen Reihenfolge nutzen.

1.2 maesn Documents

Das Service Portal der maesn ist die erste Anlaufstelle für aktuelle Informationen rund um die maesn Software. Das Service Portal wird laufend erweitert und ist erreichbar unter <https://docs.maesn.com>.

1.3 E-Mail

Support-Anfragen können per E-Mail an support@maesn.com gestellt werden. Alle Anfragen werden in das Ticketsystem der maesn übernommen, d. h. zu jeder neuen Support-Anfrage wird im Ticketsystem ein eigenes Support-Ticket erstellt. Der Kunde, d. h. der Absender der Support-Anfrage, erhält vom maesn-Support per E-Mail zu dem neuen Ticket die zugehörige Bearbeitungs-Nr. bzw. Ticket-Nr. Die Ticket-Nr. dient als Referenz zum Ticket und muss in der nachfolgenden Kommunikation weiterverwendet werden. Eine Anfrage gilt erst dann als qualifiziert, wenn sie im Ticketsystem einem Kunden zugeordnet werden konnte und wenn sie inhaltlich ein Mindestmaß an Information enthält. Je strukturierter eine E-Mail den Support erreicht, desto schneller kann der Fall eingeordnet und bearbeitet werden.

1.4 Telefon

Der telefonische Weg kann nur bei kritischen Störungen genutzt werden. Unter der Telefonnummer +49 221 67029946 nehmen Support-Mitarbeiter während der Standard-Servicezeiten die kritischen Störungen entgegen. Bei einer telefonischen Störungsmeldung muss der Anrufer Informationen bereithalten, wie im Abschnitt 2 Qualifizierte Support-Anfrage beschrieben. Antworten auf telefonische Anfragen werden in der Regel per E-Mail zur Verfügung gestellt.

1.5 Sprache

Der maesn Support spricht Deutsch und Englisch.

2. Qualifizierte Support-Anfrage

Eine qualifizierte Support-Anfrage ist unbedingte Voraussetzung für die schnelle Bearbeitung und die schnelle Lösung eines Problems bzw. die Behebung einer Störung. Eine qualifizierte Support-Anfrage enthält eine ausführliche Beschreibung des Störungsbildes. Die folgenden Fragen sind dabei zu beantworten, insbesondere bei Vorliegen einer Störung:

1. Handelt es sich um eine Störung (Incident) oder um eine andere Anfrage-Kategorie z. B. Request for Information oder Change-Request? Die Anfrage muss entsprechende Informationen und Begründungen enthalten.
2. Wie äußert sich die Störung? Was funktioniert nicht mehr? Die exakten Fehlermeldungen sind erforderlich.
3. Wie ist das Problem nachvollziehbar und reproduzierbar?

-
4. Wo tritt das Problem auf? Welche Apps, Services, Produkte und Systeme sind betroffen?
 5. Seit wann besteht die Störung? Hat es schon einmal funktioniert?
 6. Zusatzinformationen soweit sinnvoll z. B. Screenshots, http-Links zur Oberfläche
 7. Angabe der Priorität (Schweregrad) der Störung 1=kritisch bis 4=nicht dringend mit einer Erläuterung hinsichtlich
 - a. Auswirkungen der Störung: Business-Impact - Wer, was, wie viele sind betroffen?
 - b. Dringlichkeit: Bis wann ist eine Lösung erforderlich? Warum? Was hängt davon ab?

Eine qualifizierte Störungs-Meldung bezieht sich immer auf nur einen Störungsfall. Für jede Support-Anfrage wird ein eigenes Support-Ticket mit einer Bearbeitungs-Nr. erstellt. Wenn ein Ticket geschlossen wurde, so kann es nicht wiedereröffnet werden. Im Falle des erneuten Auftretens einer Störung muss ein neues Störungs-Ticket erstellt werden, auch wenn es sich dabei scheinbar um das gleiche oder ein ähnliches Störungsbild handelt, wie in einem bereits geschlossenen Ticket. Im neuen Ticket sollte mit Hilfe der Bearbeitungs-Nr. auf das Vorgänger-Ticket verwiesen werden.

3. Reproduzierbarkeit von Fehlern und Mitwirkung des Kunden

Maesn muss in der Lage sein, einen Fehler zu reproduzieren, um ihn beheben zu können.

3.1 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, eng mit dem maesn Support zusammenzuarbeiten, um Fehler zu reproduzieren, einschließlich der Durchführung von Diagnose- und Fehlerbehebungsmaßnahmen, die nach vernünftigem Ermessen erforderlich und angemessen sind.

3.2 Fernzugriff

Darüber hinaus können Benutzer, vorbehaltlich der Zustimmung des Kunden im Einzelfall aufgefordert werden, einen Fernzugriff auf ihr Desktop-System zur Fehlerbehebung bereitzustellen.

4. Prioritätsstufen

Jeder Anfrage wird bei der Ticket-Erstellung in eine der folgenden vier Prioritätsstufen bzw. Schweregrade zugeordnet:

- Priorität 1 – kritisch

Es besteht ein dringendes, betriebsverhinderndes Problem, welches die Mehrzahl der Benutzer an ihrer Arbeit hindert. Es gibt keine Möglichkeit, das Problem zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich. Störungen mit Priorität 1 müssen neben der schriftlichen Form zusätzlich telefonisch gemeldet werden. Sofern eine erforderliche Kontaktperson auf Seite des Kunden nicht verfügbar ist, behält sich maesn vor, die Priorität herunter zu stufen.

- Priorität 2 – dringend

Wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung und die normale tägliche Arbeit ist stark eingeschränkt. Eine schnelle Lösung für das betriebsbehindernde Problem ist erforderlich.

- Priorität 3 – normal

Einzelne weniger wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehen des Problems verfügbar. Eine Lösung ist erforderlich, aber nicht dringend.

- Priorität 4 - nicht dringend

Es sind nur wenige Benutzer bei ihrer Arbeit leicht oder sporadisch eingeschränkt. Die normale Arbeit ist nur gering beeinträchtigt. Oder es liegt eine einfache Anfrage zu einem Produkt oder Sachverhalt mit geringer Dringlichkeit vor.

Die Einstufung in die Prioritätsstufen erfolgt durch die Kontaktperson des Kunden auf der Basis seiner subjektiven Einschätzungen. Die Wahl der Priorität muss vom Kontakt des Kunden durch die Erläuterung der Auswirkungen und der Dringlichkeit der Störung begründet werden. In einigen Fällen kann nach einer ersten Sichtung der Störung eine neue Einschätzung getroffen werden. Maesn behält sich daher das Recht vor, nach der Lage des Falles in Abstimmung mit dem Kunden eine abweichende Einordnung in die Prioritätsstufen vorzunehmen. Falls sich während einer Lösungsbearbeitung der Zustand eines Systems verändert, so kann die Prioritätsstufe durch den Kunden nachträglich mit einer Begründung angepasst werden.

5. Servicezeiten und Reaktionszeit

5.1 Standard-Servicezeiten

Die Standard-Servicezeiten sind festgelegt auf: Montag bis Freitag jeweils in der Geschäftszeit von 8.00 Uhr - 17.00 Uhr (Ortszeit Köln/Deutschland). Ausgeschlossen werden Samstage und Sonntage, sowie bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland. Innerhalb dieser Servicezeiten erfolgt die Bearbeitung der Anfragen durch unsere Support-Mitarbeiter. Bei kritischen Störungen mit Priorität 1 ist eine telefonische Kontaktaufnahme in der Servicezeit möglich.

Im Regelfall stehen die anderen elektronischen Kommunikationswege auch außerhalb dieser Servicezeiten zur Verfügung. Wartungsarbeiten am Service-Portal und dem Ticketsystem können ohne vorherige Ankündigung außerhalb der Standard-Servicezeiten vorgenommen werden.

5.2 Standard-Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit der Erstellung eines qualifizierten Tickets im Ticketsystem der maesn innerhalb der Servicezeiten.

Wird das Ticket außerhalb der Servicezeiten erstellt, startet die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit. Die Reaktionszeit läuft nur während der Servicezeiten. Die Reaktionszeit endet mit der ersten qualifizierten Reaktion der maesn. Eine qualifizierte Reaktion kann eine Rückfrage zum Störungsbild, eine Erläuterung der weiteren Vorgehensweise oder ein Lösungsvorschlag sein. maesn reagiert auf alle während der oben genannten Servicezeiten eingehenden, qualifizierten Störungsmeldungen innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten.

Die Frist beginnt nur zu laufen, wenn die Mitwirkung des Kunden erfüllt ist, d. h. wenn das Support-Ticket einen Mindest-Informationsgehalt aufweist – siehe Abschnitt 4 Qualifizierte Support-Anfrage.

Hinweis: Wenn Ihre Supportanfrage eine schnellere Reaktion erfordert, können Sie ein Upgrade auf einen erweiterten Support-Plan durchführen. Für ein Upgrade Ihres Support-Plans wenden Sie sich bitte an den Vertrieb der maesn.

6. Leistungsausschluss

Der Basis-Support-Plan enthält nicht die nachfolgend aufgeführten Punkte. Die Inanspruchnahme dieser Leistungen ist möglich, sofern die Kosten gesondert abgerechnet werden können:

- Unterstützung bei der Rücksetzung von Passwörtern und bei der Eingabe von Benutzernamen
- Unterstützung bei Entsperrung des Benutzerkontos aufgrund falscher Anmeldeversuche

- Beratung hinsichtlich des Einsatzes und der Anwendung der maesn-Softwareprodukte
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern des Kunden
- Entwicklung von kundenspezifischen Anpassungen
- Support- und Pflege von Software, die individuell für den Kunden entwickelt wurde
- Inanspruchnahme von Support- und Pflege-Leistungen bei Fehlern und Störungen, die nicht von der maesn zu vertreten sind.
- Unterstützung bei der Installation oder Konfiguration von Software und Hardware