



## KEYIDENTITY SUPPORT-ANGEBOT

### STANDARDSUPPORT

Das KeyIdentity Standardsupport-Paket bietet umfassenden Support mit regelmäßigen Softwareverbesserungen, webbasierter technischer Unterstützung und Hilfe bei der Softwarenutzung durch ein zertifiziertes Expertenteam. Die ordentlichen Bereitschaftzeiten sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr.

### PRIORITYSUPPORT

Als Prioritysupport-Kunde sind Sie berechtigt, Vorfälle der Fehlerklasse eins (teilweiser oder kompletter Systemausfall) zu den erworbenen zusätzlichen Supportzeiten über die Prioritysupportkanäle der KeyIdentity mitzuteilen. Hierbei ist zusätzlich zur E-Mail immer ein Anruf auf der Prioritätshotline durchzuführen, damit KeyIdentity eine zeitnahe Bearbeitung des Problems garantieren kann. Prioritysupport erbringt die KeyIdentity auch außerhalb der ordentlichen Bereitschaftszeiten. Es stehen folgende Varianten zur Wahl:

#### ERWEITERTER SUPPORT

Zusätzlich zu den Standardsupportzeiten (Mo.-Fr. 8:00 bis 18:00 Uhr) entsteht die Berechtigung, Vorfälle der Fehlerklasse eins (teilweiser oder kompletter Systemausfall) von Montag bis Freitag 7:00 bis 21:00 Uhr sowie am Wochenende und bundeseinheitlichen Feiertagen von 11:00 bis 15:00 Uhr über die Prioritysupportkanäle der KeyIdentity mitzuteilen.

#### 24/7

Zusätzlich zu den Standardsupportzeiten entsteht die Berechtigung, Vorfälle der Fehlerklasse eins (teilweiser oder kompletter Systemausfall) jederzeit über die Prioritysupportkanäle der KeyIdentity mitzuteilen.



## • PRIORITÄT 1

### Teilweiser oder kompletter Systemausfall:

- Reaktionszeit in der ordentlichen Bereitschaftszeit: 4 Stunden
- Reaktionszeit in der außerordentlichen Bereitschaftszeit: 24 Stunden
- Fallmeldung muss zusätzlich zur E-Mail immer per Anruf mitgeteilt werden

## • PRIORITÄT 2

### Befristet zumutbare Beeinträchtigung des Betriebs:

- Reaktionszeit in der ordentlichen Bereitschaftszeit: 1 Arbeitstag.

## • PRIORITÄT 3

### Fehler ohne unmittelbare Auswirkung auf den Betrieb:

- Reaktionszeit in der ordentlichen Bereitschaftszeit: 2 Arbeitstage.

## REAKTIONSZEITEN UND FEHLERKLASSEN

- Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Meldung eines Fehlers oder einer Störung an den Kundenservice und der Fallbearbeitung (Aufnahme der Analyse) durch einen qualifizierten Mitarbeiter der KeyIdentity
- Die Aufnahme der Arbeiten zur Behebung von Störungen und Fehlern erfolgt durch die KeyIdentity schnellstmöglichst, jedoch längstens innerhalb der oben angegebenen in Abhängigkeit der Priorität der Störung / des Fehlers angegebenen Fristen nach Eingang der Störungs- / Fehlermeldung des Lizenznehmers

## WEITERE BESTIMMUNGEN

KeyIdentity garantiert die Bereitstellung von Fehlerbehebung im Rahmen der Produktreleaseplanung.

Der Lizenznehmer übernimmt die erste Stufe der Benutzerunterstützung („First Level Support“) selbst und benennt gegenüber der KeyIdentity zur Einholung von Support ermächtigte und geschulte Personen. Die KeyIdentity ist berechtigt, Supportanfragen, die nicht von berechtigten Personen eingereicht werden, zurückzuweisen, sofern es sich nicht um einen Fehler der 1. Priorität handelt.

Die KeyIdentity verpflichtet sich, die festgestellten Fehler bzw. Störungen gemäß Prioritäten und definierten Zeiten zu beheben; dies gilt jedoch nicht in Fällen verursacht bspw. durch unzulässige Anpassungen oder unsachgemäßer Benutzung. Die Verpflichtung zur Fehlerbehebung gilt als erfüllt, wenn statt einer Fehlerkorrektur eine Umgehungslösung („work around“) zur Verfügung steht. Dies entbindet die KeyIdentity nicht von der Fehlerbehebung, wenn die Umgehungslösung nicht dauerhaft zumutbar ist.