

AEB SE

Allgemeine Service- und Supportleistungen

Stand: Januar 2021 | Version 3.0 | gültig ab 01.04.2021

AEB

Inhaltsverzeichnis

Service- und Supportleistungen

1	Allgemeines	3
1.1	Beseitigung von Softwarefehlern	3
2	Service- und Supportzeiten, Kontaktdaten	4
2.1	Support Team Deutschland	4
2.2	Support Team Singapore	4
2.3	Support Team UK	4
2.4	Notwendige Kontaktdaten des Kunden	4
3	Leistungen und Vorgehen bei Anfragen	5
3.1	Mögliche Anfragetypen	5
3.2	Vorgehen bei Incidents	5
3.2.1	Prioritäten bei Anfragen der Kategorie „Incident“	5
3.2.2	Reaktionszeiten und Meldewege bei Anfragen der Kategorie „Incident“	5
3.2.3	Pflichten des Kunden bei Anfragen der Kategorie „Incident“	6
3.3	Vorgehen bei Service Requests	7
3.4	Vorgehen bei Change Requests	7
4	Fernwartung	
	Zusätzliche Bedingungen für Installation On-Premise	7
5	Eskalation	8
6	Änderungsvorbehalt	8

Service- und Supportleistungen

1 Allgemeines

Die hier beschriebenen Service- und Supportleistungen beziehen sich auf die dem Kunden bereitgestellte Software und Services entweder im Rechenzentrum von AEB (nachfolgend „AEB Cloud“) oder zur Installation und Nutzung in einer AEB-fremden IT-Umgebung (nachfolgend „On-Premise“).

Etwas anderes gilt nur, wenn Abweichendes ausdrücklich zwischen den Parteien festgelegt wurde. AEB erbringt mit qualifizierten Mitarbeitern gegenüber dem Kunden Service und Support, um bei Störungen der Services oder fehlerhaftem Verhalten der Software eine Lösung zu ermöglichen und um den Kunden und dessen Anwendern bei der Anwendung durch die Beantwortung von Fragen bezüglich der Services oder Software zu unterstützen. Diese Leistungen erfolgen in deutscher und englischer Sprache.

Die Service- und Supportleistung durch AEB zugunsten des Kunden wird ausschließlich zwischen AEB und dem Kunden auf Basis der jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dieser Allgemeinen Service- und Supportbedingungen, der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung sowie (wenn vorhanden) ergänzenden separaten schriftlichen Verträgen, meist in einem Service Level Agreement (SLA) erbracht.

Nach schriftlicher oder in Textform erfolgter Abstimmung mit AEB darf sich der Kunde bei der Entgegennahme von vertraglichen Leistungen von AEB Dritter bedienen, beispielsweise einer ITServicegesellschaft des Kunden. In diesen Fällen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die Vereinbarungen zwischen AEB und dem Kunden auch von diesen Dritten entsprechend angewandt und eingehalten werden.

Die Mitarbeiter von AEB sind im Rahmen ihrer Tätigkeit für AEB ausschließlich AEB gegenüber verpflichtet und weisungsunterworfen. Gegenüber dem Kunden werden daher auch bei verantwortungsvollen Aufgaben keine persönlichen Verpflichtungserklärungen durch einzelne Mitarbeiter von AEB abgegeben (z. B. bei Arbeiten im Bereich Fernwartung).

1.1 Beseitigung von Softwarefehlern

AEB beseitigt Fehler in der aktuellen Version der AEB-Standardsoftware unverzüglich nach deren Bekanntwerden. Softwarefehler sind dabei ausschließlich solche Abweichungen von der Funktionsbereitschaft, die den Wert oder die Tauglichkeit der Software nach dem von der Leistungsbeschreibung vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mehr als nur unerheblich beeinträchtigen.

Die in diesem Dokument beschriebenen Service- und Supportleistungen beziehen sich nicht auf kundenspezifisch individuelle Anpassungen bzw. Ergänzungen oder Programmierungen der Software. Abweichende Leistungen, beispielsweise Service und Support, auch für kundenspezifisch individuelle Anpassungen bzw. Ergänzungen oder Programmierungen oder erweiterte Supportzeiten, werden in einem separaten schriftlichen Vertrag, meist in einem SLA, geregelt und gesondert vergütet.

Sollte der AEB-Kundenservice aufgrund von Funktionsstörungen von nicht im Systemschein aufgeführter Software (nachfolgend „Fremdsoftware“) in besonderem Maß in Anspruch genommen werden, so kann das Kosten für den Kunden nach sich ziehen. AEB behält sich vor, die so entstandenen Aufwände zusätzlich kostenpflichtig gemäß dem jeweils aktuellen Stunden- bzw. Tagessatz von AEB abzurechnen. Diese Stundenbzw. Tagessätze sind Bestandteil des jeweiligen Angebots.

2 Service- und Supportzeiten, Kontaktdaten

AEB leistet für Kunden in einem der nachfolgenden Support Teams, Service und Support. Darüber hinaus notwendige Servicezeiten müssen über ein erweitertes SLA kostenpflichtig bestellt werden.

2.1 Support Team Deutschland

- Mo bis Fr von 08:00 bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ)
- Ausgenommen sind folgende bundeseinheitliche Feiertage: Neujahr (01.01.), Karfreitag, Ostermontag, Tag der Arbeit (01.05), Himmelfahrt, Pfingstmontag, Tag der deutschen Einheit (03.10.), 1. / 2. Weihnachtsfeiertag (25. und 26.12.).

Für Anfragen stehen Ihren Key Usern drei Meldewege zur Verfügung:

- Online über das AEB Helpcenter service.aeb.com/hc/de
- E-Mail an support@aeb.com
- Telefonisch über die Hotline +49 711 72842 110

2.2. Support Team Singapore

- Mo bis Fr von 09:00 bis 18:00 Uhr (SGT)
- Ausgenommen sind die folgenden Feiertage: Neujahr (01.01.), chinesisches Neujahrsfest, Karfreitag, Tag der Arbeit (01.05.), Hari Raya Puasa, Vesak Day, Hari Raya Haji, Nationalfeiertag, Deepavali, Weihnachten (25.12.)

Für Anfragen stehen Ihren Key Usern drei Meldewege zur Verfügung:

- Online über das AEB Helpcenter service.aeb.com/hc/de
- E-Mail an support@aeb.com
- Telefonisch über die Hotline +65 6337 9120

2.3 Support Team UK

- Mo bis Fr von 09:00 bis 17:00 Uhr (GMT)
- Ausgenommen sind die folgenden Feiertage: Neujahr (01.01.), Karfreitag, Ostermontag, Early May Bank Holiday, Spring Bank Holiday, Weihnachten (25.12.), Boxing Day (26.12.).

Für Anfragen stehen Ihren Key Usern drei Meldewege zur Verfügung:

- Online über das AEB Helpcenter service.aeb.com/hc/de
- E-Mail an support@aeb.com
- Telefonisch über die Hotline +44 1926 679750

2.4. Notwendige Kontaktdaten des Kunden

Der Kunde benennt verantwortliche Ansprechpartner/Keyuser (organisatorisch, fachlich sowie technisch) für die von ihm genutzte Software bzw. Cloud-Services. Die Benennung erfolgt schriftlich oder in Textform (E-Mail). Ändern sich diese Ansprechpartner, teilt der Kunde dies AEB unverzüglich mit. Keyuser können sich im AEB Help Center service.aeb.com/hc/de selbst registrieren. Die erfassten Anfragen und deren Bearbeitungsstand können dann durch die Key-user direkt im Help Center eingesehen werden.

3 Leistungen und Vorgehen bei Anfragen

Nach Eingang einer Anfrage beim AEB-Kundenservice erfolgt die Bearbeitung innerhalb der StandardService- und Supportzeiten. Die Anfrage wird abhängig vom gemeldeten Sachverhalt in unterschiedliche Anfragetypen kategorisiert und die notwendigen Aktivitäten und Maßnahmen zur Lösung bzw. Beantwortung der Anfrage protokolliert. Abhängig vom Typ und der Priorität der Anfrage sichert AEB bestimmte Reaktionszeiten zu oder gibt eine voraussichtliche Lieferzeit an. Die Kategorisierung und Priorisierung erfolgen nach definierten Kriterien.

3.1 Mögliche Anfragetypen

Die AEB unterscheidet die nachfolgenden Anfragetypen:

Anfragetyp	Beschreibung
Incident	Es handelt sich um eine Störung, eine ungeplante Unterbrechung oder eine Minderung der Qualität eines in der AEB-Cloud bereitgestellten Cloud-Services oder um ein fehlerhaftes Verhalten der bereitgestellten Software.
Service Request	Es handelt sich um eine formale Anfrage eines Anwenders nach einem Service, der kein fehlerhaftes Verhalten der Software oder eine Störung oder Minderung der Servicequalität zugrunde liegt, sondern für die generelle Nutzung der Software oder des Cloud-Services notwendig ist. Service Requests sind im AEB-Service-Katalog definiert und können als optionale Leistungen (A.3 der AGB) kostenpflichtig sein.
Change Request	Es handelt sich um eine Anfrage, um an einem bestehenden Cloud-Service oder der bereitgestellten Software etwas zu ändern, einen bestehenden Service zu entfernen oder einen Service hinzuzufügen. Auch solche Änderungen können als optionale Leistungen (A.3 der AGB) kostenpflichtig sein.

3.2 Vorgehen bei Incidents

3.2.1 Prioritäten bei Anfragen der Kategorie „Incident“

Beschreibung	Priorität
Critical	Nichtverfügbarkeit des gesamten Systems bzw. kritische Geschäftsprozesse können insgesamt nicht mehr abgewickelt werden. Es ist (derzeit) kein Workaround verfügbar.
High	Wichtige Geschäftsprozesse oder Teilprozesse können nicht mehr abgewickelt werden. Es ist (derzeit) kein Workaround verfügbar.
Medium	Einzelne Vorgänge können nicht abgewickelt werden. Es ist ein Workaround verfügbar.
Low	Abweichungen, die das System in seinen Funktionalitäten nicht behindern, z. B. Komfort-Einschränkungen, Abweichungen von Design-Vorgaben, Fehler in der Dokumentation, Schreib- oder Grammatikfehler in den Masken oder der Dokumentation.

3.2.2 Reaktionszeiten / Meldewege bei Anfragen der Kategorie „Incident“

Mit dem Eingang der Incident-Meldung beim AEB-Kundenservice durch den vom Kunden benannten Ansprechpartner beginnt die Reaktionszeit gemäß nachfolgender Tabelle. Als Reaktionszeit wird der Zeitraum verstanden, der zwischen Eingang der Incident-Meldung beim AEBKundenservice und Vornahme erster, auf die Lösung gerichteter Maßnahmen verstreicht. Solche Maßnahmen können auch in Maßnahmen zur Analyse der Situation bestehen.

Der AEB-Kundenservice beginnt im Regelfall ab Eingang der Incident-Meldung und im Rahmen der Service- und Supportzeiten mit der Analyse und Bearbeitung. Lösungszeiten oder Lösungserfolge werden nicht zugesichert. AEB leistet jedoch im Rahmen umfassender Bearbeitung von Incidents auch bei absehbar längerer Bearbeitung insoweit Unterstützung, als dass mögliche Workarounds vorgeschlagen und mit dem Kunden eingeleitet werden.

Um die Reaktionszeiten so gering wie möglich zu halten, gelten abhängig von der Priorität des Incidents die in der nachfolgenden Tabelle benannten Meldewege.

Nach der Erfassung des Incidents erhält der Ansprechpartner eine Eingangsbestätigung. Innerhalb der Service- und Supportzeiten wird nicht ausgeschöpfte Reaktionszeit auf den Folgetag übertragen, an welchem der AEB-Kundenservice erstmals wieder vertragsgemäß zur Verfügung steht.

Priorität	Maximale Reaktionszeit	Meldewege
Critical	30 Minuten	Obligatorisch per Telefon
High	2 Stunden	Erfassung online, per E-Mail oder telefonisch
Medium	24 Stunden	Erfassung online, per E-Mail oder telefonisch
Low	48 Stunden	Erfassung online, per E-Mail oder telefonisch

3.2.3 Pflichten des Kunden bei Anfragen der Kategorie „Incident“

Der Kunde sorgt dafür, dass die von ihm benannten Ansprechpartner (Keyuser) alle nötigen fachlichen und organisatorischen Kompetenzen besitzen, auch im Hinblick auf hinreichend qualifizierte Fehlerbeschreibungen. Bei offensichtlich mangelnder fachlicher Qualifikation eines Ansprechpartners beim Kunden wird AEB einen entsprechenden Hinweis geben und gegebenenfalls eine Empfehlung für Schulungsmaßnahmen aussprechen.

Im Störungs- oder Fehlerfall obliegen dem Kunden ferner die folgenden Mitwirkungspflichten, denen er in der Regel durch seine benannten Ansprechpartner nachzukommen hat:

- Qualifizierte Störungs- oder Fehlermeldung nach eingehender Beobachtung der Symptome
- Aktive Mitarbeit bei der Analyse von Störungen und Fehlern und deren Ursachenermittlung

Die Störungs- oder Fehlerursachen können auch in Hardware- oder Softwarebereichen liegen, welche AEB nicht zugänglich sind oder nicht in die Verantwortung von AEB fallen. Sie können beispielsweise außerhalb der zu betreuenden Systeme liegen. Deshalb ist AEB hier auf die Mitarbeit besonders angewiesen. AEB beginnt bei der Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen zunächst mit der Analyse. Wesentlich für die Leistung von AEB ist daher die Mitwirkung des Kunden, auch in Form von klaren Aussagen, die der Aufdeckung der Ursache der Störung oder des Fehlers dienlich sind.

Nach Implementieren einer Lösung zur Störungsbehebung hat der Kunde folgende Mitwirkungspflichten:

- Qualifizierte Tests und Nachbeobachtung
- Kundeninterne Informationsverteilung an die betroffenen Anwender

3.3 Vorgehen bei Service Requests

Nach der Erfassung des Service Requests erhält der Ansprechpartner eine Eingangsbestätigung.

Mit der Eingangsbestätigung der Service-Request-Meldung durch den AEB-Kundenservice wird eine voraussichtliche Lieferzeit angegeben.

Als voraussichtliche Lieferzeit wird der Zeitraum verstanden, der zwischen der Eingangsbestätigung des Service Requests und der geplanten Auslieferung des darin bestellten Service verstreicht. Innerhalb der Kundenservicezeiten wird nicht ausgeschöpfte Lieferzeit auf den Folgetag übertragen, an dem der AEB-Kundenservice erstmals wieder vertragsgemäß zur Verfügung steht.

3.4 Vorgehen bei Change Requests

Nach der Erfassung des Change Requests (Änderungsanfrage) erhält der Ansprechpartner eine Eingangsbestätigung. Der AEB-Support wird die Änderungsanfrage sichten und mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung erforderlich ist oder nicht.

Ist eine umfangreiche Prüfung erforderlich, erhält der Kunde in angemessener Frist eine Information über den voraussichtlich benötigten Zeitraum und die für die Prüfung anfallende Vergütung. Ist eine umfangreiche Prüfung nicht erforderlich, erhält der Kunde in angemessener Frist ein Angebot für die angefragte Änderung.

4 Fernwartung: Zusätzliche Bedingungen für Installation On-Premise

Für den reibungslosen Betrieb ist eine funktionierende Fernwartungsverbindung ein wichtiger Baustein. Nur so kann AEB Störungen schnell beheben und die abgeschlossene SLA-Richtlinie und vertragliche Pflichten einhalten. AEB sichert die im Dokument „Fernwartung für On-Premise-Installationen“ dargestellte Verfahrensweise und -sicherheit für Kunden-Fernwartungen zu.

Abweichungen von diesem Verfahren, wie der Einsatz vom Kunden gewünschter Applikationen und Methoden sowie die Mitteilung einer namentlichen Auflistung der betroffenen Supportmitarbeiter, sind kostenpflichtig und erfolgen nur auf Anfrage. Weitere persönliche Daten der Mitarbeiter werden nur unter Wahrung derer Rechte und nur in begründeten Ausnahmefällen (z. B. gesetzliche Vorgaben) mitgeteilt.

Ergänzungen oder besondere Ausgestaltungen der beschriebenen Leistungen (z. B. Verwaltung und Einsatz personalisierter Zugänge) werden auf Anfrage separat als optionale Leistung, meist als Service Level Agreement (SLA) angeboten.

5 Eskalation

Soweit eine Leistungserbringung von AEB im Rahmen der hier beschriebenen Modalitäten nicht oder aus Sicht des Kunden nicht vertragsgemäß erfolgt, werden die Parteien auf dem Wege der folgenden Eskalationskette eine Lösung herbeiführen.

Eskalationskette:

- Customer Service Operator (Kundenbetreuer*in)
- Customer Service OnDuty (Schichtleiter*in)
- Customer Service Management
- Board of Directors

6 Änderungsvorbehalt

AEB behält sich die Änderung der Inhalte zu Kontaktdaten und Meldewegen in vorstehendem Kapitel 2 sowie in vorstehendem Kapitel 5 Eskalation ausdrücklich vor.

AEB

AEB SE

Sigmaringer Straße 109, 70567 Stuttgart, Deutschland

www.aeb.com, info.de@aeb.com, +49 711 72842 0