

Qognify

SMA Richtlinie



Inhalt

1	Übersicht.....	4
1.1	Zielgruppe.....	4
1.2	Umfang.....	4
2	Supportbedingungen.....	4
2.1	SMA Gebühren.....	4
2.2	Supportzeitraum.....	4
2.3	Installation erweitern.....	5
2.4	Übereinstimmende Service Levels.....	5
2.5	Wiedereinsetzung eines Qognify SMA.....	5
2.6	Nicht unterstützte Programme.....	5
2.7	Technische Ansprechpartner.....	6
2.8	Programmaktualisierungen.....	6
2.9	Recht auf Abkündigung.....	6
2.10	Spezifische Bedingungen für Drittanbieter.....	7
3	Life Cycle Support.....	7
3.1	Enterprise Support.....	7
3.2	Extended Support.....	7
3.3	End-of-Life Support.....	8
4	Wartungsdienste.....	9
4.1	Schweregraddefinitionen.....	9
4.2	First und Second Line Support.....	9
4.2.1	Vor dem Absenden einer Serviceanfrage.....	10
4.2.2	Serviceanfrage stellen.....	10
4.2.3	Second Line Support.....	10
4.2.4	Fernzugriff.....	10
4.3	Supportöffnungszeiten.....	10
4.3.1	Standarderreichbarkeit.....	11
4.3.2	Enhanced Enterprise Support.....	11
5	Datenschutz im Kundensupport.....	11
6	Kontaktinformationen.....	13
7	Preise.....	13

1 Übersicht

1.1 Zielgruppe

Dieses Dokument wendet sich an autorisierte Verkäufer und Endkunden mit einer Endbenutzer-Lizenz.

"Sie" und "Ihre" bezieht sich auf die Person oder Organisation, die technischen Support bei Qognify oder bei einem von Qognify autorisierten Wiederverkäufer bestellt hat. Abschnitte, die in erster Linie für Wiederverkäufer relevant sind, sind als solche gekennzeichnet.

1.2 Umfang

Sofern nicht anders angegeben, gelten diese Support Richtlinien für den technischen Support aller Qognify-Software-Produktlinien.

Um technischen Support, wie in dieser Richtlinie beschrieben, zu erhalten, müssen alle Programme ordnungsgemäß lizenziert werden.

Technischer Support wird für Probleme (einschließlich der von Ihnen verursachten Probleme) bereitgestellt, die in einer derzeit unterstützten Version eines durch Qognify lizenzierten Programms auftreten, sofern es nicht verändert wurde und auf einer empfohlenen Hardware-, Datenbank- und Betriebssystemkonfiguration ausgeführt wird, wie in Ihrer Bestellung beziehungsweise der Programmdokumentation beschrieben.

Diese SMA-Richtlinie kann nach Ermessen von Qognify geändert werden. Qognify-Richtlinienänderungen führen jedoch nicht zu einer wesentlichen Reduzierung des Servicelevels für unterstützte Programme während des Supportzeitraums (unten definiert), für den Gebühren für technischen Support gezahlt wurden.

Im Falle von Widersprüchen zwischen dieser SMA-Richtlinie und einem Vertrag gelten die Bestimmungen des entsprechenden Vertrages. Alle Übersetzungen des englischen Dokuments dienen nur Informationszwecken. Im Zweifelsfall ist die englische Version maßgeblich.

2 Supportbedingungen

2.1 SMA Gebühren

Sofern in der jeweiligen Bestellung oder im Zahlungsplan nicht anders angegeben, sind die SMA-Gebühren jährlich vor Ablauf eines Supportzeitraums fällig und zahlbar. Ihre Zahlung oder Zahlungsverpflichtung ist erforderlich, um Ihre SMA-Bestellung bei Qognify zu bearbeiten (z. B. Bestellung, tatsächliche Zahlung oder eine andere genehmigte Zahlungsmethode). Eine Rechnung wird erst nach Eingang Ihrer Zahlungsverpflichtung ausgestellt und an eine von Ihnen angegebene Rechnungsadresse gesendet. Wenn Sie keine Zahlung leisten, wird der technische Support eingestellt. Technischer Support wird gemäß den Bedingungen der Bestellung bereitgestellt, unter der er erworben wurde. Die im Rahmen eines Zahlungsplans fälligen Gebühren für den technischen Support sind jedoch gemäß den Bedingungen dieses Zahlungsplans fällig und zahlbar.

2.2 Supportzeitraum

Der technische Support gilt ab dem Datum des Inkrafttretens Ihrer Bestellung, sofern in Ihrer Bestellung nichts anderes angegeben ist. Sofern in der Bestellung nicht anders angegeben, beziehen sich die Qognify SMA-Bedingungen, einschließlich deren Preis, auf einen Supportzeitraum von 12 Monaten (der "Supportzeitraum"). Nach alleinigem Ermessen von Qognify können Aufträge für längere Zeiträume angenommen werden. In

SMA Richtlinie

solchen Fällen werden keine besonderen Nachlässe gewährt, und der gesamte Betrag ist zum Zeitpunkt der Bestellung fällig. Sobald Ihre Bestellung für den technischen Support aufgegeben wurde, ist diese nicht mehr kündbar und die gezahlten Beträge sind nicht erstattungsfähig, es sei denn, dies ist in der entsprechenden Bestellung angegeben. Qognify ist nicht verpflichtet, nach Ablauf des Supportzeitraums technischen Support zu leisten. Bestellungen für Supportleistungen, die nicht pünktlich bezahlt werden, können von Qognify storniert werden. Dies betrifft auch verbleibende, unbezahlte Zeiträume von länger laufenden Vereinbarungen.

Ohne eine weitere Bestellung Ihrerseits verlängert sich das SMA automatisch um einen Zeitraum von einem Jahr, es sei denn, eine der Parteien kündigt mit einer Frist von 90 Tagen zum Ende des Supportzeitraums. Supportleistungen werden jährlich im Voraus für das nächste Jahr in Rechnung gestellt, bis das SMA storniert wird.

2.3 Installation erweitern

Wenn Sie eine vorhandene Installation erweitern, müssen Sie die Erweiterungslizenzen mit einjährigem Support auf dem gleichen technischen Support-Servicelevel wie die restliche Installation bestellen. Jegliche Überzahlung, die sich daraus ergibt, dass der Zeitraum bis zur nächsten Verlängerung kürzer als ein Jahr ist, wird zum Zeitpunkt der Verlängerung gutgeschrieben.

2.4 Übereinstimmende Service Levels

Wenn Sie technischen Support in Anspruch nehmen, müssen alle Lizenzen in einer bestimmten Installation mit dem gleichen technischen Support-Servicelevel unterstützt werden. Wenn Sie zum Beispiel Extended Support bestellen, müssen Sie Extended Support für alle Lizenzen dieser Installation erwerben, sofern dieser verfügbar ist. Die Unterstützung nur einer Teilmenge von Lizenzen innerhalb einer Installation ist nicht zulässig. Der Lizenzbestand muss dann reduziert werden, indem nicht unterstützte Lizenzen beendet werden. Sie müssen die Lizenzkündigungen durch ein Kündigungsschreiben dokumentieren.

2.5 Wiedereinsetzung eines Qognify SMA

Wenn der technische Support ausgesetzt wurde oder ursprünglich nicht mit einer Programmlizenz erworben wurde, wird eine Wiedereinsetzungsgebühr erhoben. Die Wiedereinsetzungsgebühr wird wie folgt berechnet: (a) Wenn Ihr SMA weniger als 1 Jahr ausgesetzt wurde, ist das Startdatum des SMA der Zeitpunkt, zu dem der ursprüngliche SMA ausgelaufen ist, oder das Kaufdatum der Softwarelizenz. Die Gebühr wird ab diesem Startdatum zurück berechnet. Die neue SMA Bestellung muss für einen Zeitraum von 2 Jahren ab dem Zeitpunkt des Ablaufs aufgegeben und bezahlt werden. (b) Wenn Ihre SMA länger als ein Jahr abgelaufen ist, müssen Sie zusätzlich zu einem neuen SMA ein „Get Current SMA“ kaufen. Das Startdatum ist in diesem Fall der Zeitpunkt der Bestellung. Beachten Sie, dass „Get Current“ nur die Wiedereinsetzung und nicht das zukünftige SMA beinhaltet.

Falls Ihr SMA Support-Produkte für Software von Drittanbietern umfasst, benötigen Sie gegebenenfalls eine gesonderte Bestellung für Updates dieser Produkte.

2.6 Nicht unterstützte Programme

Für nicht unterstützte Programme sind Sie nicht berechtigt Updates, Wartungsversionen, Patches, telefonische Unterstützung oder sonstige technische Supportleistungen herunterzuladen oder zu erhalten. CD-Packs oder Programme, die zu Testzwecken gekauft oder heruntergeladen wurden, dürfen nicht zum Aktualisieren nicht unterstützter Programme verwendet werden.

Qognify kann jederzeit Programme oder Geräte von Supportdienstleistungen ausschließen, die: (a) von anderen Personen als von Qognify-Personal modifiziert oder repariert wurden, sofern von Qognify nicht

SMA Richtlinie

ausdrücklich schriftlich genehmigt; (b) ungewöhnlichen physischen oder elektrischen Belastungen ausgesetzt sind, unabhängig davon, ob diese Belastungen durch Unfälle, Vernachlässigung, Missbrauch, Stromausfall, Klimatisierung, Feuchtigkeitskontrolle, Transport u.a. als die vorgesehene Verwendung verursacht wurden; (c) von ihrem Aufstellungsort verlegt werden, sofern von Qognify nicht schriftlich eine andere Genehmigung erteilt wurde; (d) mit Systemen oder Servern verbunden oder in diese integriert sind, die nicht von Qognify für den Betrieb mit den entsprechenden Systemen empfohlen wurden; (e) sich aufgrund einer nicht der geltenden Dokumentation entsprechenden Verwendung fehlerhaft verhalten.

Qognify kann zu jeder Zeit jegliche Software von den hier beschriebenen Wartungsdiensten ausschließen, bei denen ein Fehler auftritt, der auf Folgendes zurückzuführen ist: (a) Verwendung der Software, die nicht der geltenden Dokumentation entspricht; (b) die Einführung von Daten in Datenstrukturen oder Datenbanken, die von der Software auf andere Weise als in der anwendbaren Softwaredokumentation vorgesehen verwendet werden; oder (c) die Änderung der Software durch eine andere Person als Qognify-Personal, sofern mit Qognify nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

2.7 Technische Ansprechpartner

Ihre technischen Ansprechpartner sind die einzige Verbindung zwischen Ihnen und Qognify für den technischen Support. Ihre technischen Ansprechpartner müssen mindestens über eine Basis-Produktschulung und erforderlichenfalls eine entsprechende Zusatzschulung verfügen, um eine spezifische Rolle oder Implementierungsphase, spezielle Produktnutzung und/oder Migration auszuführen. Ihre technischen Ansprechpartner müssen mit den von Qognify unterstützten Programmen und Ihrer Qognify-Umgebung vertraut sein, um bei der Lösung von Systemproblemen zu unterstützen und dem Support-Personal von Qognify bei der Lösung von Problemen behilflich zu sein. Wenn Sie eine Serviceanfrage einreichen, muss Ihr technischer Ansprechpartner über ein grundlegendes Verständnis des Problems verfügen und in der Lage sein, das Problem zu reproduzieren, um Qognify bei der Diagnose und Beurteilung der Lage zu unterstützen. Um Unterbrechungen im Support-Service zu vermeiden, sind Sie dazu verpflichtet Qognify zu benachrichtigen, wenn die technischen Verantwortlichkeiten auf eine andere Person übertragen werden.

Als Reseller ergibt sich die Anzahl Ihrer technischen Kontakte aus Ihrem Reseller-Level. Möglicherweise wird Ihnen eine Gebühr für die Benennung zusätzlicher technischer Kontakte berechnet. Qognify überprüft gegebenenfalls die von Ihren technischen Ansprechpartnern aufgegebenen Serviceanfragen und empfiehlt möglicherweise spezielle Schulungen, um Serviceanfragen zu vermeiden, die durch solche Schulungen verhindert würden.

2.8 Programmaktualisierungen

Update bedeutet eine spätere Version des Programms, welches Qognify seinen Kunden im Rahmen des SMA ohne zusätzliche Lizenzgebühr zur Verfügung stellt, mit Ausnahme etwaiger Versandkosten. Updates enthalten keine Versionen, Optionen oder zukünftigen Programme, die Qognify separat lizenziert. Updates werden bereitgestellt, wenn sie (wie von Qognify festgelegt) verfügbar sind und enthalten möglicherweise nicht alle Versionen, die zuvor für ein von Qognify erworbenes Programm verfügbar waren. Qognify ist nicht verpflichtet, zukünftige Programme oder Funktionen zu entwickeln. Alle zur Verfügung gestellten Updates werden Ihnen zugestellt oder zum Download bereitgestellt. Sie sind für das Kopieren, Herunterladen und Installieren der Updates selbst verantwortlich.

Wenn Sie die Qognify Professional Services beauftragen einen Teil des Updates für Sie durchzuführen, liegt es in Ihrer Verantwortung, die entsprechende Hardware und Software bereitzustellen.

2.9 Recht auf Abkündigung

Im Rahmen des Produktlebenszyklus von Qognify-Produkten kann es erforderlich werden, für bestimmte Programmversionen (einschließlich eingebetteter Programme von Drittanbietern, deren Support vom

SMA Richtlinie

Hersteller oder Anbieter solcher Programme eingestellt wurde, für die nach Treu und Glauben von Qognify keine Unterstützung mehr praktikabel ist) den Support abzukündigen. Qognify behält sich daher dieses Recht vor. Programmversionen, die jedoch ausdrücklich in der Lifecycle-Support-Richtlinie (siehe 3.) von Qognify aufgeführt sind, unterliegen den Bestimmungen der Lifecycle-Support-Richtlinie. Bei Abkündigungs-Informationen behalten wir uns Änderungen vor.

2.10 Spezifische Bedingungen für Drittanbieter

Sie müssen in einer unterstützten Umgebung bleiben – einschließlich Anwendungen und Plattformen – um technischen Support zu erhalten. Wenn ein Anbieter den Support für sein Produkt einstellt, müssen Sie möglicherweise ein Upgrade auf eine aktuelle zertifizierte und unterstützte Produkt-, Anwendungs-, Hardwareplattform-, Framework-, Datenbank- und/oder Betriebssystemkonfiguration durchführen, um weiterhin technischen Support von Qognify zu erhalten.

3 Life Cycle Support

Der Life Cycle Support ist mit folgenden Service Levels erhältlich:

- Enterprise Support
- Extended Support
- End-of-Life Support (soweit verfügbar)

Patches für die aktuelle Version des Programms stehen zum kostenlosen Download zur Verfügung.

3.1 Enterprise Support

Für Cayuga, Ocularis und VisionHub umfasst Enterprise Support alle Software-Versionen, die innerhalb des letzten Jahres veröffentlicht wurden, mindestens aber die aktuelle und eine vorherige Software-Version.

Enterprise Support für NiceVision Produkte siehe die entsprechende NiceVision Produkt Informationen.

Für das Qognify Enterprise Incident Management Programm (Situator) deckt der Enterprise Support alle vorherigen Versionen ab.

Der Enterprise Support umfasst den Zugriff auf alle Patches und Updates.

Der Extended Support beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem der Enterprise Support abläuft und ist verfügbar bis zum zu dem Zeitpunkt, an dem die Version abgekündigt wird, beziehungsweise als ‚End-of-Life‘ erklärt wird. Die Zeitdauer kann von Programm zu Programm variieren.

3.2 Extended Support

Für bestimmte Qognify-Programmversionen ist möglicherweise Extended Support verfügbar, nachdem der Enterprise Support abgelaufen ist. Falls Extended Support angeboten wird, ist dieser in der Regel nach Ablauf der Verfügbarkeit des Enterprise Support erhältlich und gilt nur für das letzte Patch Level eines Programms bis zu dessen End-of-Life. Da für bestimmte Patches und Updates möglicherweise Änderungen an der Programmarchitektur erforderlich sind, liegt es im alleinigen Ermessen von Qognify, einen Fehler in der unterstützten Version zu beheben oder ein Update auf eine neuere Version zu empfehlen. Sie können jedoch jederzeit auf eine neuere Version umstellen.

Um Extended Support zu erhalten benötigen sie einen aktuellen SMA und bestellen für Ihre Installation den Extended Support.

SMA Richtlinie

Sofern in diesem Abschnitt nicht anders angegeben, umfasst der Extended Support für berechnigte Programmversionen folgendes:

- Programmkorrekturen, Sicherheitswarnungen und wichtige Patch-Aktualisierungen (nach alleinigem Ermessen von Qognify).
- Upgrade-Skripte (Verfügbarkeit kann je nach Programm variieren)
- Unterstützung bei Serviceanfragen während der üblichen Geschäftszeiten
- Zugriff auf Webbasierte Kundenunterstützungssysteme

Extended Support beinhaltet nicht:

- Zertifizierung mit neuen Produkten / Versionen von Drittanbietern

3.3 End-of-Life Support

End-of-Life Support steht nach Ablauf des erweiterten Supports zur Verfügung. Da Programme unter End-of-Life Support nicht mehr vollständig unterstützt werden, kann es sein, dass Informationen und Fähigkeiten zu diesen Releases sind möglicherweise eingeschränkt sind. Die Verfügbarkeit von Hardwaresystemen zur Ausführung solcher Programmversionen kann ebenfalls begrenzt sein. Sofern in diesem Abschnitt nicht anders angegeben, wird sind die Leistungen für Programmversionen für die End-of-Life Support angeboten wird, auf Folgendes beschränkt:

- Zugriff auf Programmaktualisierungen, Korrekturen, Sicherheitswarnungen und wichtige Patch-Aktualisierungen, die während des Zeitraumes des Enterprise Support oder des Extended Support erstellt wurden
- Upgrade-Skripte (Verfügbarkeit kann je nach Programm variieren), die während des Zeitraumes des Enterprise Support oder des Extended Support erstellt wurden
- Zugang zu neueren Versionen des Programmes
- Unterstützung bei Serviceanfragen, auf einer wirtschaftlich angemessenen Basis, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche,
- Zugriff auf die Kundenunterstützungssysteme, die im Abschnitt "Webbasierte Kundenunterstützungssysteme" unten angegeben sind (webbasierte Kundenunterstützungssysteme rund um die Uhr), einschließlich der Möglichkeit, Serviceanfragen online zu protokollieren.

Falls nicht anders angegeben

- Nicht-technischer Support während der normalen Geschäftszeiten

End-of-Life Support enthält nicht:

- Neue Programmupdates, Fixes, Sicherheitswarnungen und wichtige Patch-Updates
- Neue Upgrade-Skripte
- Zertifizierung mit neuen Produkten/Versionen von Drittanbietern
- 24-Stunden-Bereitstellungs- und Reaktionsrichtlinien für Serviceanfragen mit Schweregrad 1, wie im Abschnitt Schweregrad unten definiert
- Zuvor veröffentlichte Fixes oder Updates, die von Qognify nicht mehr unterstützt werden

4 Wartungsdienste

4.1 Schweregraddefinitionen

Serviceanfragen für unterstützte Qognify-Programme können von Ihnen online über die webbasierten Kundensupport-Systeme von Qognify oder telefonisch eingereicht werden. Der Schweregrad der Serviceanforderung wird von Ihnen und Qognify ausgewählt und sollte auf den unten angegebenen Schweregraddefinitionen basieren. Nach Arbeitsfortschritt kann der Schweregrad angepasst werden.

Schweregrad	Schweregraddefinitionen
Schweregrad 1	Kritische Auswirkungen auf das Geschäft des Wiederverkäufers/Kunden: Ein Fehler beim Betrieb der Lösung oder einer Lösungskomponente in einer Produktionsumgebung, der zu kritischen Auswirkungen auf das Geschäft des Wiederverkäufers/Kunden führt. Keine verfügbare Problenumgehung.
Schweregrad 2	Erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft des Wiederverkäufers/Kunden: 1) Ein vorübergehender Fehler beim Betrieb der Lösung oder einer Lösungskomponente in einer Produktionsumgebung, der erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft des Wiederverkäufers/Kunden hat. oder 2) Ein Fehler beim Betrieb der Lösung oder einer Lösungskomponente in einem Labor oder einer Entwicklungsumgebung, der bzw. die eine kritische Auswirkung auf ein solches Labor oder eine Entwicklungsumgebung hat. Keine verfügbare Problenumgehung.
Schweregrad 3	Minimale Auswirkung auf das Geschäft von Wiederverkäufern/Kunden: Ein nicht wesentliches Problem, das zu einer verminderten Funktionalität der Lösung oder einer Lösungskomponente führt, bei der die Programme im Wesentlichen betriebsbereit sind. Enthält gemeldete Probleme mit der Dokumentation.
Schweregrad 4	Keine geschäftlichen Auswirkungen: Probleme oder Fragen im Zusammenhang mit der Lösung oder einer Lösungskomponente, jedoch keine Auswirkungen auf den Betrieb des Wiederverkäufers/Kunden.

4.2 First und Second Line Support

Dieser Abschnitt befasst sich mit den Arbeitsabläufen zwischen Qognify und unseren Wiederverkäufern bei der Bearbeitung von Service-Vorfällen.

Als Reseller müssen Sie die Organisation und die Prozesse einrichten und pflegen, um Ihren Benutzern "First Line Support" für die unterstützten Programme bereitzustellen.

First Line Support umfasst, ohne darauf beschränkt zu sein, (i) eine direkte Antwort an Benutzer in Bezug auf Fragen zur Leistung, Funktionalität oder zum Betrieb der unterstützten Programme, (ii) eine direkte Antwort an Benutzer in Bezug auf Probleme mit dem unterstützten Programmen, (iii) eine Diagnose von Problemen oder Problemen der unterstützten Programme und (iv) eine Lösung von Problemen oder Problemen der unterstützten Programme.

Wenn Sie nach vernünftigen kommerziellen Anstrengungen Probleme oder Probleme mit den unterstützten Programmen nicht diagnostizieren oder beheben können, wenden Sie sich an Qognify, um "Second Line Support" zu erhalten, indem Sie eine "Serviceanforderung" senden.

4.2.1 Vor dem Absenden einer Serviceanfrage

Diese Bemühungen umfassen unter anderem Folgendes: (a) einen benannten Benutzer bei der Nutzung des Programms oder der Dokumentation zu unterstützen; b) ein Problem, das von einem benannten Benutzer gemeldet wurde zu dokumentieren und zu diagnostizieren sowie die Umstände, die zu dem Problem geführt haben; und (c) eingrenzen des gemeldeten Problems ("Triage Support"). Im Rahmen von Triage Support müssen die technischen Ansprechpartner: (i) das gemeldete Problem dokumentieren; (ii) das Problem analysieren und reproduzieren oder feststellen, dass das gemeldete Problem nicht reproduzierbar ist; (iii) Probleme von benannten Benutzern beheben, die durch einen Fehler in der Software verursacht wurden, für die Qognify den technischen Ansprechpartnern die erforderliche Supportaktion bereitgestellt hat; (iv) von Qognify-Personal bereitgestellte Problemumgehungen identifizieren und implementieren; und (v) Kontaktinformationen pflegen und für weitere Kommunikation verfügbar sein.

4.2.2 Serviceanfrage stellen

Wenn der Technische Kontakt nach Abschluss des Triage-Supports ein von einem benannten Benutzer gemeldetes Problem nicht lösen kann, muss der Technische Kontakt: (a) eine Serviceanforderung einreichen; (b) neue Serviceanforderungen und Aktualisierungen bestehender Serviceanforderungen verfolgen; und (c) Qognify ausreichende Informationen zur Verfügung stellen, damit Qognify die Umstände (wenn möglich), die auf einen gemeldeten Fehler hinweisen, nachstellen kann. Während der gesamten Dauer einer Serviceanfrage muss der Technische Kontakt: (i) Unverzüglich die Genehmigung erteilen Patch-Veröffentlichungen, Hotfixes und Problemumgehungen zu implementieren; (ii) mit Qognify zusammenarbeiten, Fern- oder physischen Zugriff auf das Programm zu ermöglichen sowie relevante Informationen zur Umgebung zur Verfügung stellen; und (iii) Qognify-Personal einen Schlüssel oder ein anderes Mittel zur Verfügung zu stellen, das erforderlich ist, um etwaige Verschlüsselung von Informationen rückgängig zu machen.

Als Wiederverkäufer müssen Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Qognify den erforderlichen Zugriff (z. B. Zugriff auf Repository-Dateien, Protokolldateien oder Datenbankauszüge) zu gewähren, der für die Bereitstellung von Second Line Support erforderlich ist.

Qognify überprüft möglicherweise die von Ihren technischen Ansprechpartnern protokollierten Serviceanfragen und empfiehlt möglicherweise bestimmte Organisations- und Prozessänderungen, um Sie bei den oben empfohlenen Standardverfahren zu unterstützen.

4.2.3 Second Line Support

Second Line Support besteht aus (i) einer Diagnose von Problemen oder Problemen der unterstützten Programme und (ii) angemessenen kommerziellen Anstrengungen, um gemeldete und überprüfbare Fehler in unterstützten Programmen zu beheben, so dass diese unterstützten Programme in allen wesentlichen Aspekten wie in der Dokumentation beschrieben funktionieren. Die Wiederherstellung kann in Form einer Problemumgehung, eines Hotfixes oder, falls erforderlich, eines Patches erfolgen.

4.2.4 Fernzugriff

Wenn Qognify einen Fernzugriff auf das Programm für erforderlich hält, um die Aufgaben im Rahmen dieser Vereinbarung durchzuführen, hat der Wiederverkäufer diesen Fernzugriff im Rahmen der berechtigten Sicherheitsinteressen des Kunden unverzüglich zu ermöglichen. Der Fernzugriff erfolgt über einen sicheren LAN-zu-LAN VPN-Tunnel, der mithilfe von Qognify VPN Concentrator, den in der Dokumentation aufgeführten Tools und anderen kompatiblen Reseller-Geräten erstellt werden kann.

4.3 Supportöffnungszeiten

4.3.1 Standarderreichbarkeit

Für Sie als Endkunde ist Ihr Wiederverkäufer Ihr Hauptansprechpartner für den Support, da er Ihre Installation am besten kennt.

Sie können den Qognify Support 24/7 elektronisch oder an Werktagen telefonisch von 8:30-17:00 Uhr MEZ in EMEA erreichen beziehungsweise von 9:00 bis 17:00 Uhr EST in den USA, ausgenommen an Feiertagen, oder abhängig von einem für Ihre Region veröffentlichtem Zeitplan.

4.3.2 Enhanced Enterprise Support

Für bestimmte Programme können Sie möglicherweise auch Enhanced Enterprise Support erwerben. Erweiterte Support-Levels können mit erweiterten Wartungs-Levels kombiniert werden.

Remote-Support-Abdeckung	Enterprise Support	Enhanced Enterprise Support (soweit verfügbar)
Schweregrad 1	Standard Öffnungszeiten	24 h x 7 Tage/ Woche, 365 Tage / Jahr
Schweregrad 2 bis Schweregrad 4	Standard Öffnungszeiten	Standard Öffnungszeiten

Antwortzeitentabelle

	Schweregrad 1 (Kritisch)	Schweregrad 2 (Hoch)	Schweregrad 3 (Mittel)	Schweregrad 4 (Niedrig)
Rückruf-Reaktionszeit*				
Enterprise Support SMA	1 Stunde	2 Stunden	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag
Enhanced Enterprise Support (soweit verfügbar)	1 Stunde	2 Stunden	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag

*Zeiten beziehen sich auf Geschäftszeiten

5 Datenschutz im Kundensupport

In dem Umfang, in dem Sie Qognify im Rahmen der Bereitstellung von technischen Supportdiensten personenbezogene Daten zur Verfügung stellen, wird Qognify Folgendes einhalten:

- Datenschutzerklärung von Qognify <https://www.qognify.com/privacy-policy/>
- Die anwendbare Version des Qognify Data Processing Agreement gemäß Artikel 28 DSGVO

Bitte beachten Sie, dass der technische Support keine speziellen Sicherheits- oder Datenschutzbestimmungen berücksichtigt, die zum Speichern oder Verarbeiten bestimmter Arten sensibler Daten erforderlich sind. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie keine sensiblen Daten, wie beispielsweise geschützte Gesundheitsinformationen oder Zahlungskartendaten übermitteln.

6 Kontaktinformationen

Telefonnummern und Kontaktinformationen finden Sie [hier](#) auf der Qognify-Website.

7 Preise

Alle Preise sind Jahresgebühren basierend auf dem Lizenzlistenpreis. Händler Rabatte gelten.

Enterprise Support	18% des UVP
Extended Support	24% des UVP
End-of-Life Support	30% der UVP
Enhanced Enterprise Support	24% des UVP