

ASAPIO Support-Bedingungen

Version: 20. April 2022

DEFINITIONEN:

Antwortzeit: Der Zeitraum zwischen dem ersten Kontakt mit dem ASAPIO-Support und der Antwort eines Support-Technikers, der den Eingang der Supportanfrage bestätigt.

Lösungszeit: Der Zeitraum zwischen dem Erhalt der Supportanfrage (einschließlich Fehlerbeschreibung und Zugriff auf das SAP-System) und der Bereitstellung eines Lösungsvorschlags für den Kunden.

Schweregrad 1: Ein kritischer Fehler in einem Produktionssystem, die ASAPIO Software kann nicht verwendet werden. Es ist keine Behelfslösung bekannt.

Schweregrad 2: Ein Fehler, bei dem es sich entweder um einen kritischen Fehler handelt, für den eine Problemumgehung besteht, oder um einen nicht kritischen Fehler, der die Funktionalität der ASAPIO Software erheblich beeinträchtigt.

Schweregrad 3: Ein vereinzelt auftretender oder unkritischer Fehler, der die Funktionalität der ASAPIO Software nicht wesentlich beeinträchtigt. Nur bestimmte unwesentliche Funktionen sind beeinträchtigt.

SLA: Prozentsatz der Supportanfragen, die innerhalb der Reaktions- oder Lösungszeiten bearbeitet werden, pro Vertragsjahr.

1 UMFANG DER SUPPORT-SERVICES

Korrekturen: ASAPIO stellt Programmcode-Korrekturen für die lizenzierte ASAPIO Software und Komponenten bereit.

Updates: ASAPIO kann nach eigenem Ermessen Verbesserungen und funktionale Verbesserungen in neuen Software-Releases liefern. Der Kunde hat das Recht, diese Software-Releases zu erhalten und zu nutzen. Die Installation der Fehlerkorrekturen und Updates ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

2 UNTERSTÜTZTE SOFTWARE

Software: ASAPIO Integration Add-on und Komponenten.

Unterstützte Versionen: Softwareversionen werden für 2 Jahre ab dem Datum ihrer ersten Veröffentlichung unterstützt, falls Nachfolgeversionen veröffentlicht wurden.

3 KONTAKTWEGE

Mögliche Kontaktwege für Supportanfragen:

Ticket-System: <https://support.asapio.com>

E-Mail: aci.support@asapio.com

Unabhängig davon, wie die Supportanfrage gemeldet wurde, wird ein Ticket im ASAPIO-Ticketsystem erstellt.

Antworten aus dem Ticketsystem werden per E-Mail an den Ersteller der Supportanfrage gesendet.

Antworten aus dem Ticketsystem können per E-Mail beantwortet werden.

Es ist nicht notwendig, sich beim Ticketsystem anzumelden. Nach Registrierung im Ticketsystem kann der Fortschritt der Supportanfrage vom Kunden mithilfe der empfangenen Ticketreferenz nachverfolgt werden.

4 SPRACHE

Der Support erfolgt in englischer Sprache. Der Kunde kann Supportanfragen auch in deutscher Sprache anlegen, die Antworten erfolgen in Englisch.

5 ZUGANG ZU SAP-SYSTEMEN

Zusammen mit der Supportanfrage stellt der Kunde ASAPIO kostenfrei einen Systemzugang (über gängige Remote-Verbindungstechniken) und alle erforderlichen Benutzer und Berechtigungen auf dem betroffenen SAP-System zur Verfügung.

6 SUPPORT-PARTNER

Der Kunde ist einverstanden, dass ASAPIO für die Erbringung von Supportleistungen Nachunternehmer einsetzt.

7 SERVICEZEITEN

Arbeitstage: Montag bis Freitag, außer deutsche Feiertage

Geschäftszeiten: 9:00 bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ

8 ANTWORT- UND LÖSUNGSZEITEN

Schweregrad (Ticket-Priorität)	Antwortzeit (Arbeitstage)	Lösungszeit (Arbeitstage)	SLA (% innerhalb der Zeiten)
1 (Hoch)	1	3	90%
2 (Mittel)	2	5	90%
3 (Niedrig)	5	10	90%
