

dogado Support Policies

Stand: 01. Dezember 2014, Version 1.06

Inhaltsverzeichnis

dogado Support Policies	3
dogado Geschäftszeiten und Erreichbarkeit.....	3
Schweregrade der Fälle und Reaktionszeiten.....	4
Schweregrad Level 1	4
Schweregrad Level 2	5
Schweregrad Level 3	6
Informationen bei Störung und Wartungsarbeiten	7
Erreichbarkeit & Ansprechpartner der dogado	7
Störungsmeldung durch den Kunden	8
Kommunikationswege	8
Informationen bei geplanter Wartung durch dogado	8
Informationen bei ungeplanter Wartung durch dogado	8
Informationen bei Störung durch dogado	9
24x7 Notfallsupport & Rufbereitschaft	9
Kommunikationsplan	10
Probleme innerhalb der Geschäftszeiten	10
Probleme außerhalb der Geschäftszeiten	10
Welche Informationen müssen Sie übermitteln?	10

dogado Support Policies

Wir bei dogado haben uns dazu verpflichtet, den bestmöglichen technischen Support zu bieten. Spitzenleistungen im Kundendienst sind mehr als nur die Bereitstellung technischer Antworten. Sie bedeuten den Aufbau von Vertrauensbeziehungen und die Gewährleistung Ihres Erfolges.

Alle technischen Probleme, die über unser Ticketsystem oder per Telefon gemeldet werden, werden standardmäßig dem niedrigsten der drei verfügbaren Support-Level zugewiesen, wobei wir eine Reaktion innerhalb von zwölf Geschäftsstunden garantieren.

Wenn Sie sicherstellen möchten, dass Sie sich auf schnellere Reaktionszeiten verlassen können, haben Sie die Wahl zwischen unseren zwei Premium-Support-Levels, die Ihnen eine garantierte Erstreaktion innerhalb von sechs Stunden bieten, beim 24/7-Support sind es sogar nur zwei Stunden.

Unten stehend finden Sie alles, was Sie über Ihre Möglichkeiten beim Support von dogado wissen müssen.

dogado Geschäftszeiten und Erreichbarkeit

Unsere Geschäftszeiten, innerhalb derer wir auch Anrufe und E-Mails bearbeiten, sind:

Werktags zwischen 9 und 17 Uhr

- E-Mail support@dogado.de
- Telefon +49 (0) 231 / 28 66 20 0

Wir sind das ganze Jahr, jeden Tag, rund um die Uhr für Sie im Einsatz. Sollte außerhalb unserer Geschäftszeiten ein dringendes Problem auftreten, geben Sie bitte zuerst die Art des Problems über ein Support-Ticket an und rufen Sie dann unsere freundlichen Kundendienstmitarbeiter auf der Notfall-Support-Hotline an.

Außerhalb der Arbeitszeiten sowie an Sonn- und Feiertagen

- E-Mail an support@dogado.de, anschließende Weitergabe der Ticket-ID, Kundennummer und Fehlerbeschreibung via Notfallhotline
- Die Rufnummer der Notfallhotline zur Übermittlung der Ticket ID sowie Kundennummer und Störungsbeschreibung finden Sie in Ihrem Kundenlogin

Schweregrade der Fälle und Reaktionszeiten

Alle Vorfälle, die beim Support von dogado registriert werden, werden einem Schweregrad von Level 1 bis 3 zugeordnet, abhängig von der Auswirkung auf Ihre Geschäftstätigkeit. Die Schweregrade können nach einem ersten Kontakt und einer Beurteilung des Problems durch einen Support-Techniker von dogado geändert werden.

Die folgende Tabelle gibt die Schweregrade und die vorgesehenen Erstreaktionszeiten an.

Schweregrad Level 1

Grad	Beschreibung
Level 1	<p>Schwerwiegende Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit:</p> <p>Der Produktionsserver des Kunden arbeitet nicht mehr oder ist auf eine sonstige gravierende Weise derart betroffen, dass der Kunde oder seine kommerziellen Endnutzer nicht vernünftig weiterarbeiten können. Der Kunde kann das Problem nicht selbst lösen.</p> <p>Bei Problemen mit dem Schweregrad 1 beginnt dogado das Problem innerhalb von 4 Stunden nach Mitteilung zu bearbeiten und arbeitet mit oberster Priorität daran, bis der Kunde eine Lösung oder Übergangslösung des Problems zur Verfügung hat oder das Problem geringer eingestuft wird. In Situationen mit dem Schweregrad 1 müssen Ressourcen des Kunden zur Verfügung gestellt werden und der Kunde wird auf zumutbare Weise mit dogado zusammenarbeiten, um das Problem zu lösen.</p> <p>Probleme des Schweregrads 1 können anhand folgender Merkmale bestimmt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das System der Service ist nicht erreichbar • Das System der Service ist im Ganzen nicht nutzbar • Datenverlust oder Datenkorrumpierung • Wichtige Funktionen sind nicht verfügbar <p>Probleme des Schweregrads 1 können über das Ticketsystem von dogado oder per Telefon gemeldet werden. Die schnellste Lösung erhält der Kunde, wenn er zuerst ein Support-Ticket über das oben genannte Ticketsystem anfordert und dann die automatisch generierte Ticketnummer, die er per E-Mail erhält, einem Support-Techniker von dogado per Telefon mitteilt, um die Lösung zu beschleunigen.</p>

Level 1	Level 1 Beschreibung
Reaktionszeit	<p>Innerhalb von 4 Stunden zu den normalen Geschäftszeiten</p> <p>Für ein Upgrade der Reaktionszeit, sprechen Sie uns bitte an. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.</p>

Schweregrad Level 2

Grad	Beschreibung
Level 2	<p>Erhebliche Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit:</p> <p>Wichtige Produktfunktionen sind nicht verfügbar und es gibt keine akzeptable Übergangslösung. Der Produktionsservice des Kunden oder des Endnutzers des Kunden auf einem primären Produktionsserver arbeitet mit eingeschränkter Kapazität oder ist instabil mit periodischen Unterbrechungen. Die Software kann arbeiten, ist aber stark eingeschränkt.</p> <p>Probleme des Schweregrads 2 können anhand folgender Merkmale bestimmt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktfehler oder Fehler, der einen Neustart oder eine Systemwiederherstellung erfordert • Stark verminderte Leistung • Funktionen nicht verfügbar, aber das System kann eingeschränkt arbeiten. <p>Probleme des Schweregrads 2 können über das Ticketsystem von dogado oder per Telefon gemeldet werden. Die schnellste Lösung erhält der Kunde, wenn er zuerst ein Support-Ticket über das oben genannte Ticketsystem anfordert und dann die automatisch generierte Ticketnummer, die er per E-Mail erhält, einem Support-Techniker von dogado per Telefon mitteilt, um die Lösung zu beschleunigen.</p>
Reaktionszeit	<p>Innerhalb von 12 Stunden zu den normalen Geschäftszeiten</p> <p>Für ein Upgrade der Reaktionszeit, sprechen Sie uns bitte an. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.</p>

Schweregrad Level 3

Grad	Beschreibung
Level 3	<p>Minimale Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit:</p> <p>Einige Funktionen des Produkts sind nicht verfügbar, aber es existiert eine Übergangslösung und ein Großteil der Softwarefunktionen ist noch nutzbar. Geringfügiger Fehler in der Arbeitsweise/den Funktionen, den der Kunde oder der Endnutzer des Kunden leicht umgehen oder vermeiden kann. Dem Kunden oder dem Endnutzer des Kunden entsteht nur ein geringer Verlust an operationeller Funktionalität.</p> <p>Probleme des Schweregrads 3 können anhand folgender Merkmale bestimmt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fehlermeldung mit Übergangslösung • Geringfügige Leistungsminderung • Unkorrektes Verhalten des Produkts mit geringer Auswirkung • Fragen zur Produktfunktionalität oder zur Konfiguration bei der Inbetriebnahme • Allgemeine Anfragen um Rat bezüglich der Produktnutzung • Klarstellungen bei der Produktdokumentation oder den Freigabevermerken • Anfrage zur Produktverbesserung <p>Probleme des Schweregrads 3 können über das Ticketsystem gemeldet werden.</p>
Reaktionszeit	<p>Innerhalb von 12 Stunden zu den normalen Geschäftszeiten</p> <p>Für ein Upgrade der Reaktionszeit, sprechen Sie uns bitte an. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.</p>

Grad	Beschreibung
Keine Einstufung	<p>Keine Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit:</p> <p>Alle nichttechnischen Probleme wie Probleme der Rechnungsstellung oder des Vertriebs.</p>
Reaktionszeit	<p>Innerhalb von 48 Stunden zu den normalen Geschäftszeiten</p>

Informationen bei Störung und Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der dogado und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart.

Wartungsarbeiten werden in der Regel außerhalb der Geschäftszeiten, Werktags zwischen 22 und 6 Uhr, durchgeführt.

In Ausnahmefällen kann eine Wartung ungeplant notwendig sein. Diese wird unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt.

Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

Erreichbarkeit & Ansprechpartner der dogado

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden von dogado ist der Support. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail support@dogado.de
- Telefon +49 (0) 231 / 28 66 20 0 Montags bis Freitag 9-17 Uhr
- 24x7 Hotline Außerhalb der Geschäftszeiten
 - Bitte melden Sie sich im Kundenlogin unter <http://goo.gl/zkAorz> an um die Rufnummer einzusehen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von dogado garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

Störungsmeldung durch den Kunden

Wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, erfolgt die Überwachung des Servers und die Meldung einer möglichen Störung selbständig durch den Kunden.

Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen ordentlicher Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit.

Eine Störung wird durch den Kunden nur dann ordentlich gemeldet, wenn die Störungsmeldung elektronisch über das von dogado bereitgestellte Ticket-/Supportsystem erfolgt. Nur bei Nichterreichbarkeit des Ticketsystem kann eine Störungsmeldung über andere Wege (z.B. Telefon oder Fax) erfolgen.

Nach Abschluss der Fehlersuche, ggf. Behebung des Mangels an der Hardware sowie Neustart des Servers informiert dogado den Kunden über das Ticketsystem. Nach Bestätigung des Kunden, dass der Fehler behoben wurde, schließt dogado das Ticket. Diese Aktion definiert das Ende der Nichterreichbarkeit im Sinne dieses Service Level.

Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden von dogado ist der Support. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail
- Telefon
- Notfallhotline

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von dogado garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

Informationen bei geplanter Wartung durch dogado

dogado informiert Kunden im Falle einer geplanten Wartung per E-Mail mindestens 7 Tage vor der geplanten Wartung.

Informationen bei ungeplanter Wartung durch dogado

dogado informiert Kunden im Falle einer ungeplanten Wartung so schnell wie möglich per E-Mail sobald ein Termin für die Wartung feststeht.

Informationen bei Störung durch dogado

dogado informiert Kunden im Falle einer Störung so schnell wie möglich per E-Mail. Damit dieser Kommunikationsweg auch während einer Störung sichergestellt werden kann, wird ein externer Dienstleister zum Versand der Meldungen genutzt. Die Datenschutzbestimmungen des Anbieters finden Sie unter:
<http://www.mailchimp.com/legal/privacy>

dogado informiert bei einer Störung nach folgendem Prozess:



Initiale Störungsmeldung mit Angabe der betroffenen Services



Wenn notwendig z.B. durch neue Informationen oder neue zeitliche Einschätzung der Störung erfolgen fortlaufend Updates zu der Störung



Gutmeldung

dogado wird dem Kunden einen ausführlichen Abschlussbericht zusenden. Dieser Bericht wird durch dogado während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt und dem Kunden spätestens drei Werktage nach Behebung der Störung zugestellt.

24x7 Notfallsupport & Rufbereitschaft

Abhängig vom Schweregrad Ihres Problems können Sie entweder

- eine Problemlösungsanfrage veranlassen, indem Sie unser Ticketsystem nutzen. Der Zugang zu dieser elektronischen Support-Seite ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar, elektronische oder webbasierte Reaktionen erfolgen während der Geschäftszeiten von dogado. Alle Anfragen zu Schweregrad 1 oder 2 müssen zusätzlich über die Notfall- Support-Hotline gemeldet werden.

oder

- eine telefonische 24x7-Problemlösung für Schweregrad 1 oder 2 veranlassen, indem Sie die Notfall-Support-Hotline von dogado anrufen.

Kommunikationsplan

Probleme innerhalb der Geschäftszeiten

➔ *Werktags Montag bis Freitag 9 Uhr bis 17 Uhr*

Bei Problemen gleich welchem Schweregrad senden Sie uns bitte eine E-Mail an:

- **support@dogado.de**

Telefonisch erreichen Sie uns in dieser Zeit unter:

- **+49-231-286620-0**

Probleme außerhalb der Geschäftszeiten

➔ *Werktags Montag bis Freitag 17 Uhr bis 9 Uhr*

➔ *Samstag, Sonntag und an Feiertagen rund um die Uhr*

Bei Problemen gleich welchem Schweregrad senden Sie uns bitte eine E-Mail an:

- **support@dogado.de**

Bitte informieren Sie im Anschluss unsere Rufbereitschaft, unter Nennung der von uns erzeugten Ticket-ID, damit eine schnelle Reaktion gewährleistet ist.

- **Die Rufnummer der Notfallhotline zur Übermittlung der Ticket ID sowie Kundennummer und Störungsbeschreibung finden Sie in Ihrem Kundenlogin -> <http://goo.gl/zkAorz>**

Welche Informationen müssen Sie übermitteln?

Ihre E-Mail muss folgende Details beinhalten:

- Ihre Kundennummer
- Das Produkt auf welches sich Ihre Anfrage bezieht
 - Domainnamen, E-Mailadresse, IP-Adresse
- Eine aussagekräftige Problembeschreibung
- Details zum Zeitpunkt / Zeitraum
- etwaige Fehlermeldung(en)