

# **Invitario Service Level Agreement für Anwender Support Leistungen für Cloud und Express Kunden**

Stand: 01/2019

## **1. Zielsetzung**

Das vorliegende Dokument dient zur Definition des Umfanges des laufenden Anwender Supports (folgend: "Support"), welche von **Invitario GmbH** für ihre Kunden bzw. die Nutzer der Software-as-a-Service-Lösung "**Invitario**" zur Verfügung gestellt wird.

## **2. Geltungsbereich**

Der Support steht Kunden mit einem gültigen Software-Nutzungsvertrag für Invitario, innerhalb der Dauer der gültigen Vertragslaufzeit, zur Verfügung. Der Support ist im Umfang des definierten "Support Level" (siehe Kapitel 5.) Teil des Leistungsumfanges der Nutzungsvereinbarungen der Software-as-a-Service-Lösung Invitario.

## **3. Definition und Abgrenzung von Support Leistungen**

Support umfasst all jene Tätigkeiten, die dazu dienen den laufenden, ungestörten Betrieb von Invitario für alle Benutzer aufrecht zu erhalten, sowie die reibungslose Nutzung von Invitario für den einzelnen Benutzer innerhalb des jeweiligen, vereinbarten Leistungsumfanges zu gewährleisten.

### **Zum Support gehören somit:**

- die Erklärung von bestehenden Programmfunktionen,
- das Aufzeigen von Lösungswegen bei Anwenderfragen,
- die Behebung von technischen Störungen,
- die Behebung von Fehlern der Software („Bugs“).

### **Folgende Leistungen sind nicht Teil der Support Leistungen:**

- Änderungen und Erweiterungen von bestehenden Funktionen bzw. Funktionsbereichen im Zuge der laufenden Weiterentwicklung der Software,
- Erstellung und Implementierung neuer Funktionen im Zuge der laufenden Weiterentwicklung der Software,

- Einrichtung von Events- und Anmeldeprozessen (z.B. Gästelisten-Uploads, Segmentierungen, Erstellung von Mailings, etc.),
- Erstellung, Einpflegen, Änderung und Prüfung von Inhalten (z.B. Texte, Bilder, Design-Einrichtungen, etc.),
- Logik-Prüfungen der Anmeldeprozesse oder Testläufe von Events,
- Plausibilitätsprüfung von durch den Anwender angelegten Einladungsprozessen, Segmentierungen und Automatisierungen,
- Konsistenzprüfungen von Anwenderdaten.

Kunden werden, wenn nicht anders vereinbart, von Invitario informiert, wenn angefragte Leistungen nicht unter Support sondern unter “Managed Services”-Leistungen fallen. In diesem Fall werden die anfallenden “Managed Service”-Leistungen – wenn nicht anders vereinbart – von Invitario zu den nachstehenden Tarifen in Rechnung gestellt:

- Nach Aufwand zu einem Stundensatz von EUR 120 sowie in 15 Minuten Einheiten.
- EUR 180 bei Eilaufträgen mit zeitnaher Umsetzung innerhalb desselben Kalendertages, bzw. außerhalb der Support-Zeiten (siehe Kapitel 7).

### **3.1. Support Typen**

Invitario unterscheidet zwischen “First Level Support” und “Second Level Support”

#### **3.1.1. “First Level Support”**

Bei Problemen oder Fragen sind durch den Benutzer zunächst folgende Maßnahmen selbst zu setzen:

- Der Benutzer sucht die gewünschten Informationen oder erforderlichen Hilfestellungen in der Invitario “Knowledge Base”, welche unter <https://support.invitario.com> erreichbar ist.
- Bei Problemen überprüft der Benutzer zunächst die Verbindung zum Internet, Netzwerkeinstellungen (Proxy, Firewall, etc), etwaige Browser-Einstellungen (Plug-ins, etc.), e-Mail-Client-Einstellungen und stellt sicher, dass bei Problemen in der Verwaltungsoberfläche ausschließlich die Browser “Firefox” oder “Chrome” in der aktuellsten Version verwendet wurden.

#### **3.1.2. “Second Level Support”**

Erst wenn im “First Level Support” keine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde, wird eine direkte Support-Anfrage an Invitario übermittelt (siehe Kapitel 4.).

### **3.2. Benutzer Typen**

Invitario unterscheidet bzgl. Support Leistungen nach folgenden Benutzer-Typen, die verschiedene Berechtigungen für den Zugang zum Support besitzen:

#### **3.2.1. “Key User”**

Key User können alle Invitario Support Services entsprechend dem Support Level des zugeordneten Accounts nutzen (siehe Kapitel 4.).

#### **3.2.2. “End User”**

Haben ausschließlich Zugang zur Invitario “Knowledge Base”. Alle anderen Support Anfragen müssen an bzw. über einen zugeordneten “Key User” erfolgen.

## **4. Support Quellen bzw. Kanäle**

### **4.1. Knowledge Base**

Online-Zugriff auf die umfangreiche Dokumentation zur Anwendung von Invitario:  
<https://support.invitario.com>

### **4.2. Helpdesk**

Bei jeder Anfrage wird im Helpdesk ein sog. “Support-Ticket” erstellt, welches eine eindeutige ID erhält und alle vom Benutzer zur Verfügung gestellten Informationen beinhaltet (siehe dazu auch Kapitel 6.). Dem Benutzer ist bewusst, dass Qualität und Umfang der zur Verfügung gestellten Informationen maßgeblich zur Lösung der Anfrage beitragen und ist daher bemüht alle relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen, insbesondere sind dies:

- Genaue Beschreibung des Problems bzw. der Anfrage,
- bei einem Problem: Information zur Reproduzierbarkeit (verwendeter Browser, Mail-Client, Links, IDs, aufgerufene Url, Screenshots, etc.),
- das eigentlich gewünschte Verhalten.

Anfragen an den Invitario Helpdesk werden direkt über die Invitario Verwaltungsoberfläche über das “Hilfe”-Icon in der Headerzeile geschickt.

Der Eingang des Tickets wird unmittelbar bestätigt, die Bearbeitung des Tickets erfolgt so zeitnahe wie möglich, aber innerhalb der durch das Support Level definierten “Reaktionszeit” (siehe Kapitel 5.)

#### **4.3. Call-Back Telefon-Support**

Über den Helpdesk kann ein Support-Ticket mit der Anforderung zu einem Rückruf eingereicht werden (siehe Kapitel 4.1). Die telefonische Kontaktaufnahme erfolgt so zeitnahe wie möglich, aber innerhalb der durch das Support Level definierten "Reaktionszeit" (siehe Kapitel 5.).

### **5. Support Level**

Der Support Level regelt den Zugang zu Support Kanälen und die Reaktionszeiten bei Support Leistungen. Er bezieht sich immer auf den Account eines Kunden und wird im Rahmen der Beauftragung festgelegt (wenn nicht anders vereinbart, als Teil des Nutzungspaketes). Support Leistungen können immer nur im Rahmen des beauftragten Support Levels abgefragt werden. Der Support Level gilt für alle dem Account zugeordneten Key User (siehe Kapitel 3.2.).

#### **5.1. Bronze**

- Zugang zur Knowledge Base
- Zugang zum Helpdesk  
Reaktionszeit für Tickets: 48 Stunden (Samstage, Sonntage und Feiertage werden nicht berücksichtigt)

#### **5.2. Silber**

- Zugang zur Knowledge Base
- Zugang zum Helpdesk  
Reaktionszeit für Tickets: 24 Stunden (Samstage, Sonntage und Feiertage werden nicht berücksichtigt)

#### **5.3. Gold**

- Zugang zur Knowledge Base
- Zugang zum Helpdesk  
Reaktionszeit für Tickets: 24 Stunden (Samstage, Sonntage und Feiertage werden nicht berücksichtigt)
- Zugang zu Call-Back Telefon-Support  
Reaktionszeit: Anfragen bis 13:00 Uhr am selben Werktag  
Reaktionszeit: Anfragen nach 13:00 Uhr bis 12:00 Uhr am folgenden Werktag

### **6. Support Ticket Kategorie**

Zur effizienten Abwicklung von Support Leistungen werden alle Support Anfragen in Form von „Support Tickets“ kategorisiert und bearbeitet. Diese werden in folgende Kategorien unterteilt:

- **Kritisches Problem**  
Alle Probleme, welche den Zugriff zur Software unmöglich machen.
- **Schweres Problem**  
Alle Probleme, welche eine bestimmte Funktion oder einen Funktionsbereich betreffen und diesen dadurch nicht oder nur eingeschränkt nutzbar machen.
- **Leichtes Problem**  
Alle Probleme, die sich nicht einem der oben genannten Problemen zuordnen lassen.
- **Anwender Fragen**  
Fragen zur Anwendung oder Hilfestellungen.

## 7. Support Zeiten und Reaktionszeiten

Die Bearbeitung von Support Anfragen durch das Invitario Support-Team erfolgt ausschließlich an Werktagen montags bis donnerstags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr bzw. freitags zwischen 9:00 und 15:00 Uhr. Ebenso ist direkter Telefon-Support ausschließlich innerhalb dieser Support Zeiten möglich.

Die Messung der Reaktionszeit beginnt mit der automatischen Bestätigung des Erhalts des Tickets nach Übermittlung der Anfrage an Invitario und endet mit der ersten qualifizierten Kontaktaufnahme durch Invitario. Diese qualifizierte Kontaktaufnahme kann bei allgemeinen Informationen (z.B. der Information bei kritischen Problemen im System) auch in Form von Nachrichten über die „Broadcast“ Funktion in der Invitario Verwaltungsoberfläche erfolgen.

Für alle erstellten Tickets gelten innerhalb dieser Zeiten die im Service Level (Kapitel 5.) definierten Reaktionszeiten. Bei „kritischen“ und „schweren“ Problemen gilt eine Reaktionszeit von maximal vier Stunden als vereinbart.

## 8. Verfügbarkeit der Software

### **8.1. Geplante Wartungsarbeiten**

Technische Wartungsarbeiten sind regelmäßig erforderliche Tätigkeiten, um die Software weiterzuentwickeln und die technische Umgebung auf Stand zu halten. Invitario garantiert diese Wartungsarbeiten möglichst kurz zu halten, sodass diese die Benutzbarkeit möglichst wenig beeinflusst. Wartungsarbeiten, welche ein Wartungsfenster von länger als 15 Minuten erfordern, werden außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt und mit ausreichender Vorlaufzeit angekündigt.

### **8.2. Verfügbarkeitsrate**

Die Verfügbarkeit wird auf Basis einer 24/7 Verfügbarkeit in einer 1-Jahres-Periode berechnet und schließt ausdrücklich Zeiträume für die Wartung der Software, sowie etwaige Netzwerkausfälle, Fehler bei Sublieferanten oder "Force Majeure" aus.

Invitario garantiert den Invitario Benutzern alle technischen Vorkehrungen zu treffen, um etwaige Ausfallzeiten möglichst gering zu halten. Die Benutzer nehmen zur Kenntnis, dass Invitario auf Vorfälle, wie ein Ausfall des Internet-Netzwerkes in größerem Umfang, keinen Einfluss hat.

Im Falle einer Nichterreichbarkeit der Software wird Invitario alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um eine möglichst rasche Verfügbarkeit wieder herzustellen.