

ANHANG ZUM SUPPORT-UMFANG

Dieser Anhang zum Support-Umfang (der „Anhang“) legt die Bedingungen und Bestimmungen dar, unter denen Devolutions Inc. („Devolutions“, „wir“, „uns“ oder „unser/unsere“) sich damit einverstanden erklärt, seinen Kunden (die „Kunden“, „Sie“ oder „Ihr/Ihre“) im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen Support anzubieten. Der Umfang des Supports, den wir anbieten, und die Priorität, die Ihrer Anfrage zugewiesen wird, kann sich je nach Art der Lizenzen oder Abonnements, die Sie gekauft haben, dem Support-Plan, für den Sie sich (gegebenenfalls) entschieden haben und dem Schweregrad Ihrer Anfrage unterscheiden.

Die folgende Tabelle fasst die unterschiedlichen Support-Pläne zusammen, die wir gemeinsam mit unseren Produkten und Dienstleistungen anbieten, wobei jeder Plan ein bestimmtes Maß an Kunden-Support und technischer Hilfe vorsieht:

	Standard-Plan	Erweiterter Plan	Premium-Plan
24/7 Community Forum, Wissensbasis und Online Hilfe -Dokumentation	✓	✓	✓
Online-Forum-Support Mo.- Fr. 7:30-18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch / Deutsch)	✓	✓	✓
Email-Support Mo.- Fr. 7:30-18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch / Deutsch)	✓	✓	✓
Live-Chat-Support Mo.- Fr. 7:30-18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch)	✓	✓	✓
Telefon-Support (1 844.463.0419) Mo.- Fr. 7:30-18:00 Uhr (Eastern Time – UTC -5) (Englisch / Französisch)		✓	✓
24/7 Email- & Online-Forum-Support			✓
24/7 VIP-Zugang zum Kundenportal			✓
Spezieller VIP-Kanal auf Slack oder Teams			✓
Dedizierter Manager für den Kundenerfolg			✓
Professionelle Beratungsdienste, Sicherheitsberatung und Schulung (6 Stunden / Jahr)¹			✓
Support-Anspruch	Admins von Produkten	Admins von Produkten	Jeder

		Standard-Plan		Erweiterter Plan		Premium-Plan	
Initiale Reaktionszeit via E-Mail- und Forum-Support ²	Schwere grade	Montag-Freitag	Samstag-Sonntag	Montag-Freitag	Samstag-Sonntag	Montag-Freitag	Samstag-Sonntag
<i>Eine Beschreibung der einzelnen Schweregrade finden Sie in der folgenden Tabelle.</i>	Kritisch	48 Std.	N/A	6 Std.	N/A	4 Std.	4 Std.
	Hoch	48 Std.	N/A	12 Std.	N/A	4 Std.	8 Std.
	Mittel	48 Std.	N/A	Nächster Werktag	N/A	8 Std.	Nächster Tag
	Niedrig	48 Std.	N/A	Nächster Werktag	N/A	Nächster Tag	Nächster Werktag

¹ **Professionelle Beratungsdienste** werden ausschließlich über Remote-Verbindung erbracht und sind auf 6 Stunden pro Jahr begrenzt (bis zu 3 Sitzungen, die jeweils nicht länger als 120 Minuten dauern). In einem Jahr nicht in Anspruch genommene Stunden können nicht angesammelt und auf das folgende Jahr übertragen werden. Eine Beratungssitzung muss mindestens fünf (5) Arbeitstage im Voraus beantragt und geplant werden. Um einen möglichen Missbrauch von Beratungsleistungen zu verhindern, behalten wir uns das Recht vor, bestimmte Leistungen abzulehnen, die nicht in den Geltungsbereich dieses Anhangs zum Support-Umfang fallen oder ausdrücklich ausgeschlossen sind.

² **Die Initiale Reaktionszeit** für E-Mail- und Online-Forum-Supportanfragen bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Eingang Ihrer Supportanfrage bei uns und dem Zeitpunkt, an dem wir mit deren Bearbeitung beginnen. Sie bezieht sich nicht auf die Zeitspanne, in der Ihre Anfrage vollständig bearbeitet oder gelöst wird. Für Nutzer des Standard- und des erweiterten Plans gelten Supportanfragen, die am Wochenende eingereicht werden, als am folgenden Montag eingegangen. Bitte beachten Sie, dass unsere Entwicklungs- und Ingenieurteams von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr (Eastern Standard Time) arbeiten. Wenn Ihre Anfragen technische Unterstützung erfordern, die nicht ohne weiteres von unserem Kundensupport-Team geleistet werden kann, kann es zu zusätzlichen Verzögerungen bei der Lösung Ihres Problems kommen.

Rahmen für die initiale Reaktionszeit

Die folgende Tabelle zeigt unseren Ansatz zur Priorisierung und Zuweisung von Ressourcen unter Berücksichtigung der Schwere der Auswirkungen und des Zeitaufwands für die Behebung von Vorfällen oder Problemen, um Ihnen ein besseres Verständnis der Faktoren zu vermitteln, die den Rahmen unserer initialen Reaktionszeit beeinflussen.

		AUSWIRKUNGEN AUF DAS GESCHÄFT		
		Systemweit Unternehmen, Einheit, Abteilung komplett	Mehrere Nutzer Eine moderate Anzahl von Nutzern	Einzelner Nutzer Ein einziger Nutzer
D R I N G L I C H K E I T	HOCH: Schwerwiegende Beeinträchtigung der Leistung oder Funktionalität, die dazu führt, dass wesentliche Arbeitsfunktionen nicht mehr ausgeführt werden können, ohne dass Umgehungsmöglichkeiten oder alternative Lösungen bestehen.	<u>KRITISCH</u>	<u>HOCH</u>	<u>MITTEL</u>
	MITTEL: Probleme, die bestimmte Arbeitsfunktionen beeinträchtigen oder spürbare Auswirkungen auf die Produktivität haben, aber mit möglichen Umgehungslösungen oder temporären Lösungen, um die Störungen zu mildern.	<u>HOCH</u>	<u>MITTEL</u>	<u>NIEDRIG</u>
	NIEDRIG: Vorfälle oder Probleme mit geringen oder keinen Auswirkungen auf den Betrieb oder die Produktivität.	<u>MITTEL</u>	<u>NIEDRIG</u>	<u>NIEDRIG</u>

Beachten Sie bitte, dass Reaktionszeit und Schweregrad nicht für Test- und/oder Nicht-Produktionsumgebungen gelten.

Ausnahmen

Die folgenden Dienstleistungen und Situationen werden von den Support-Plänen nicht abgedeckt:

- Schulung des Kunden oder seiner Endnutzer in der Anwendung unserer Produkte (außer für Nutzer des Premium-Plans);
- Ausführliche Unternehmensberatung oder Prozessentwicklung (außer für Nutzer des Premium-Plans);
- Datenübernahme, unter Einbeziehung von aber ohne Beschränkung auf (außer für Nutzer des Premium-Plans):
 - Datenkonvertierung, -bereinigung, -verarbeitung;
 - den Import von Daten anderer Produkte in die Devolutions-Anwendungen;
 - Transfer von Devolutions-Produkten oder -Daten zu anderen Maschinen oder Umgebungen;
- Aufbau und/oder Konfiguration des/der Server(s) zum Hosten des Devolutions-Produkts. Unter Einbeziehung von, aber nicht beschränkt auf die Installation von Windows Servers, Windows Server Hotfixes, .Net Framework, MS Internet Information Server (IIS) und SQL Server. Einrichten und/oder Konfigurieren von SQL-Datenbankspiegelung oder Hochverfügbarkeit (z. B. Always On-Verfügbarkeitsgruppen);
- Unterstützung bei der Wiederherstellung des Devolutions-Produkts, wenn sich ein Backup als unvollständig, nicht funktionsfähig oder unbrauchbar erweist;
- Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung nicht in Übereinstimmung mit unserer Dokumentation betreibt oder Empfehlungen, Lösungen oder Updates, die von uns bereitgestellt oder herausgegeben wurden, nicht umsetzt bzw. verwendet;
- Defekte oder Bugs, die in einem Produktupdate, das von uns veröffentlicht wurde, berichtigt wurden;
- Datenverlust oder -beschädigung durch eine falsche Nutzung des Produktes oder der Dienstleistung;
- Nichtverfügbarkeit der Daten durch den Verlust eines Systempasswortes oder / Verschlüsselungsschlüssels, welche vom Kunden oder seinen Endnutzern eingerichtet wurden;
- Fehlfunktionen, Defekte oder Ausfälle, die aus einer missbräuchlichen, illegalen, fahrlässigen oder unsachgemäßen Verwendung der Produkte oder Dienstleistungen, einer unbefugten Änderung der Produkte oder aus anderen Gründen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Devolutions liegen, resultieren;
- Fragen, die sehr detailliert oder hochtechnische sind, wie z. B. nach den besten Verfahren zur Organisation einer Active Directory Infrastruktur, Produktintegration oder -entwicklung;
- Verwendung unserer Produkte oder Dienstleistungen mit inkompatiblen, veralteten oder nicht unterstützten Anwendungen, Technologien oder Hardware von Drittanbietern;
- Unterstützung bei Viren, Würmern und sonstiger Malware mit Auswirkungen auf den Betrieb unserer Produkte und Dienstleistungen;
- Unterstützung für Firewalls oder Antivirensoftware, die verhindern, dass unsere Produkte und Dienstleistungen Internetzugang haben;
- Unterstützung bei einem Defekt oder Ausfall des Systems, der Hardware, des Netzwerks oder der Software von Drittanbietern, die vom Kunden oder seinen Endnutzern verwendet werden;
- Systemwiederherstellung oder -transfer im Falle von Serveraktualisierungen oder -ersatz, dem Ausfall von Festplatten usw.;
- Unterstützung bei einem in der Beta-Version eines Produktes oder einer Dienstleistung festgestellten Defekt oder Fehler und
- Erstellung von Berichten und Abfragen.

Soweit der Kunde oder seine Endnutzer eine Support-Anfrage in Bezug auf eine der oben genannten Dienstleistungen oder Situationen stellen, kann sich Devolutions nach freiem Ermessen bereit erklären, diese Unterstützung zu leisten, nachdem der Kunde die mit uns vereinbarten zusätzlichen Gebühren und Kosten (in der Regel auf Stundenbasis - die geltenden Bedingungen finden Sie weiter unten) gezahlt hat. Sollte ein Problem nach den normalen Support-Bedingungen untersucht werden und wird später festgestellt, dass es durch Faktoren verursacht wird, die in der Ausschlussliste oben erwähnt sind, werden wir den Kunden dementsprechend informieren und der Kunde ist für den Erwerb der erforderlichen fachmännisch ausgeführten Dienstleistungen zur Behebung des Problems verantwortlich.

Für den Fall, dass der Kunde oder seine Endnutzer eine ältere Version unserer Produkte oder Dienstleistungen nutzen sollten, kann es gegebenenfalls notwendig sein, dass sie diese aktualisieren oder deren letzte Version installieren, bevor ihre Anfrage vom Kundensupport bearbeitet wird.

Leistungsstandard

Devolutions sichert zu und garantiert, dass die Kundensupport-Leistungen professionell und fachgerecht gemäß der Branchenpraxis erbracht werden. Wenn Devolutions dies nicht tut und der Kunde Devolutions innerhalb von 60 Tagen nach dem Datum der Leistungserbringung benachrichtigt, wird Devolutions nach eigenem Ermessen entweder die Support-Leistungen erneut erbringen oder den dafür bezahlten Preis zurückerstatten (je nach Fall). Dies ist das einzige Rechtsmittel des Kunden und die einzige Haftung von Devolutions für die Verletzung dieser Garantie zur Leistung von Support-Diensten.

Bearbeitung von Anfragen

Wir bemühen uns nach besten Kräften, Ihre zulässigen Support-Anfragen innerhalb des in der obigen Tabelle angegebenen Zeitrahmens zu beantworten. Sie akzeptieren und stimmen zu, dass die anschließende Bearbeitung Ihrer Anfrage je nach Komplexität und Umfang der gleichzeitig eingehenden und von unserem Team bearbeiteten Anfragen variieren kann. Wir können nicht garantieren, dass Ihre Anfrage innerhalb eines bestimmten Zeitraums gelöst wird. Weiterhin akzeptieren Sie und erklären sich damit einverstanden, dass Ihre Support-Anfragen ganz oder teilweise durch externe Berater oder Subunternehmer bearbeitet werden können.

Übermäßige Nutzung der Support-Dienste

Sollten der Kunde oder seine Endnutzer unsere Support-Dienstleistungen übermäßig in Anspruch nehmen, absichtlich einen falschen Schweregrad angeben oder mehr als zweimal nicht an einer geplanten Support-Sitzung teilnehmen, behalten wir uns das Recht vor, die Anzahl der vom Kunden zu eröffnenden und zu bearbeitenden Support-Fälle zu begrenzen oder die Priorität seiner Anfrage zu senken. Wenn der Kunde nachweislich nicht weiß, wie unsere Produkte in seiner Umgebung zu bedienen sind, können wir zudem verlangen, dass der Kunde oder seine Endnutzer (auf Kosten des Kunden) eine Schulung erhalten, bevor sie Unterstützung durch unser Kundensupportteam erhalten.

Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde und seine Endnutzer sollten Devolutions bei der Bereitstellung des angeforderten Supports kooperativ und unterstützend zur Seite stehen. Diese Zusammenarbeit und Unterstützung kann (ohne Einschränkung) die rechtzeitige Übermittlung genauer Informationen an Devolutions oder die Ermöglichung des Fernzugriffs auf die Umgebung des Kunden zur Identifizierung, Ermittlung und Reproduktion des Problems umfassen. Der Kunde und seine Endnutzer sind auch für die Aktualisierung ihrer Hardware- und Software-Infrastruktur verantwortlich, um einen ordnungsgemäßen Betrieb unserer Produkte zu ermöglichen.

Schutz von Kundendaten

Sollten wir auf Ihre Daten zugreifen oder sie verarbeiten müssen, um Ihnen die gewünschte Dienstleistung oder den gewünschten Support zu bieten, werden wir dem industriellen Standard entsprechende administrative, physische und technische Sicherheitsvorkehrungen treffen, um Ihre Daten zu sichern und Ihre Vertraulichkeit und Integrität zu schützen. Diese Sicherheitsvorkehrungen umfassen unter anderem Maßnahmen zur Verhinderung des Zugriffs, der Nutzung, Änderung, Löschung oder Offenlegung Ihrer Daten durch unser Personal, außer (a) zur Erbringung der angeforderten Dienstleistungen oder zur Behebung technischer Probleme, (b) wenn dies gesetzlich oder durch gerichtliche Anordnung vorgeschrieben ist oder (c) wenn Sie uns schriftlich dazu auffordern. Unsere Website zur [Sicherheit und Compliance](#), die von Zeit zu Zeit aktualisiert wird, enthält weitere Einzelheiten zu unseren Sicherheitsmaßnahmen und Zertifizierungen.

Mit der Übermittlung von Daten über unsere Supportkanäle erteilen Sie uns das Recht und die Erlaubnis, auf Ihre Daten zuzugreifen, sie zu verwenden, zu verarbeiten, zu speichern, zu kopieren, zu verteilen, anzuzeigen und abzurufen, und zwar ausschließlich zu dem Zweck. Ihnen die angeforderten Dienste bereitzustellen, Ihre Support-Anfragen zu bearbeiten oder Ihre sonstigen spezifischen Anweisungen zu befolgen.



Wenn wir im Rahmen der Erbringung unserer Dienstleistungen oder der Beantwortung Ihrer Support-Anfragen auf personenbezogene Daten zugreifen oder diese verarbeiten, gelten die Bedingungen unseres [Zusatzes zur Datenverarbeitung](#) auch für die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten.

Zugang zu Kundendaten oder -maschinen

Wir gehen davon aus, dass Sie uns gestatten, Ihre Daten zu importieren oder per Fernzugriff auf Ihre Maschinen zuzugreifen, um Ihr Problem zu untersuchen, zu reproduzieren oder zu beheben, indem Sie uns den Zugriff auf diese Daten und Umgebungen für diese begrenzten Zwecke gewähren. Obwohl angemessene organisatorische und technische Maßnahmen eingesetzt werden, um die Integrität, Vertraulichkeit und Sicherheit Ihrer Systeme und Daten während der Bearbeitung Ihrer Anfrage zu wahren, übernehmen wir keine Garantie für deren Verfügbarkeit oder Integrität und garantieren nicht, dass der Prozess fehler- oder risikofrei abläuft. Sie übernehmen alle Risiken des Verlusts, der Beschädigung oder der Gefährdung, die sich aus einem solchen Prozess ergeben, und wir übernehmen diesbezüglich keine Haftung (es sei denn bei grober Fahrlässigkeit unsererseits). Sie sind auch dafür verantwortlich, Sicherungskopien Ihrer Daten, auf die wir zugreifen oder die wir importieren, aufzubewahren. Alle importierten Daten werden nach Lösung Ihres Problems unter Aufsicht eines Mitglieds unseres Sicherheitsteams unverzüglich vernichtet. Eine Bestätigung dieser Löschung kann auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Schulungen oder Beratungsleistungen

Alle Schulungen und Beratungsleistungen, die nicht durch einen gültigen Support-Plan abgedeckt sind, können im Voraus auf Stundenbasis erworben werden. Eine Schulungs- oder Beratungssitzung muss mindestens fünf (5) Geschäftstage im Voraus angefordert oder geplant werden und darf 90 Minuten nicht überschreiten. Gekaufte Stunden, die nicht innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten genutzt werden, verfallen.

Haftungsausschlüsse

DEVOLUTIONS LEHNT AUSDRÜCKLICH ALLE ANDEREN GEÄUSSERTEN ODER UNAUSGESPROCHENEN GARANTIEEN BEZÜGLICH DER DEM KUNDEN ODER SEINEN ENDNUTZERN ANGEBOTENEN ODER FÜR SIE ERBRACHTEN SUPPORT-LEISTUNGEN AB (UNABHÄNGIG DAVON, OB SIE SICH NACH GESETZ, GEWOHNHEITSRECHT, SITTEN UND GEBRÄUCHEN ODER IN SONSTIGER WEISE ERGEBEN). DIESER GARANTIEAUSSCHLUSS GILT ZUSÄTZLICH (UND NICHT ANSTELLE) ZU DEN GARANTIE- UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN UND -AUSSCHLÜSSEN, DIE IN ANDEREN ZWISCHEN DEVOLUTIONS UND DEM KUNDEN ABGESCHLOSSENEN VEREINBARUNGEN HINSICHTLICH UNSERER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN FESTGELEGT SIND.

Änderungen

Devolutions behält sich das Recht vor, diesen Anhang zum Support-Umfang (einschließlich des Umfangs seiner Support-Pläne und der angebotenen Leistungen) von Zeit zu Zeit zu ändern oder zu aktualisieren, indem eine geänderte Version davon auf der Website des Unternehmens veröffentlicht wird.