

# Support-Beschreibung

der tabtool GmbH (im Folgenden auch „TabTool“) genannt.

## Umfang des Supports

In den Lizenzgebühren ist in jedem Fall enthalten:

- Funktionale und inhaltliche Updates
- Bug-Fixes, Sicherheitswarnungen sowie Critical Patch Updates
- Allgemeine Maintenance Releases
- Updates der Programmdokumentation
- Technischer Support bei Fehlern in der Anwendung

Der genaue Umfang des darüber hinausgehenden Supports ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung der gebuchten Komponenten. Die folgenden Leistungen sind nur Teil des jeweiligen Kundenvertrags, wenn Sie explizit in der Leistungsbeschreibung oder in einem gesonderten schriftlichen Vertrag mit dem Kunden aufgeführt wurden:

- Allgemeiner Kundenservice (nicht-technische Fragen)

## Kommunikationswege

Kunden können sich jederzeit im Rahmen des in ihrem Vertrag enthaltenen Umfangs schriftlich per E-Mail an [support@tabtool.de](mailto:support@tabtool.de) wenden.

Innerhalb der auf der Webseite (<https://tabtool.de>) veröffentlichten Geschäftszeiten steht darüber hinaus ein telefonischer Support zur Verfügung. Die aktuelle Support-Rufnummer ist ebenfalls auf der Webseite aufgeführt.

## Supportberechtigte Nutzer/technischer Ansprechpartner

Supportberechtigte Nutzer:

- Der Inhaber des Vertrags mit TabTool (Kunde)
- Vom Kunden benannte technische Ansprechpartner

Technische Ansprechpartner müssen über Grundkenntnisse hinsichtlich der genutzten TabTool-Anwendung verfügen. Sofern Schnittstellen zu anderen IT-Systemen des Kunden im Paket integriert sind muss der technische Ansprechpartner zudem über die notwendigen Kenntnisse der Quell-/Zielsysteme verfügen, um TabTool bei der Analyse und Lösung von Supportanfragen zu unterstützen und Fragestellungen anderer TabTool-Nutzer beim Kunden selbst einordnen zu können.

Beim Verfassen von Supportanfragen sollte der technische Ansprechpartner beim Kunden über ein Grundverständnis des aufgetretenen Problems verfügen und zur Reproduzierung des Problems in der Lage sein.

Findet ein Wechsel der technischen Ansprechpartner auf Seiten des Kunden statt, muss TabTool hiervon rechtzeitig in Kenntnis gesetzt werden um eine Unterbrechung des Supports zu vermeiden.

## Schulungen/Funktionsbeschreibungen

TabTool wird Supportanfragen der supportberechtigten Nutzer evaluieren und im Rahmen der Support-Vereinbarungen lösen. Sofern Schulungen oder Funktionsbeschreibungen vorhanden sind,

mit denen sich dieses oder ähnliche Probleme für die Zukunft vermeiden lassen, wird TabTool dem Kunden diese empfehlen.

## Updates

Die technische Basis (Serverfunktionen, Webzugriff, Apps) und die von TabTool angebotenen Produkte werden ständig weiterentwickelt. Alle Updates der Software und der produktspezifischen Inhalte stehen dem Kunden sofort nach dem release bereits. Sobald ein Update zur Verfügung gestellt wird ersetzt es jeweils die Vorgängerversion. Diese Updates sind Teil des Lizenzvertrages und werden dem Kunden ohne weitere Kosten bereitgestellt.

## Regelungen für kundenspezifische Installationen/Entwicklungen

Nicht in den allgemeinen Lizenzgebühren enthalten sind Updates für Programmteile, Konfiguration, Schnittstellen, Apps etc. die speziell für den Kunden entwickelt wurden. Gleiches gilt für Installationen von TabTool-Anwendungen auf der Infrastruktur des Kunden. Hier sind gesonderte Wartungsverträge abzuschließen.

## Support-Ebenen

TabTool erbringt im Regelfall alle Support-Dienstleistungen selbst. Unterschieden wird im Folgenden zwischen dem first-level-support und dem second-level-support

### First-level-support

Der first-level-support beinhaltet die Beantwortung von Anfragen zur Leistung, zu Funktionalitäten oder dem Einsatz und Betrieb der TabTool-Produkte. Ebenso eine erste Einschätzung bei Problemen oder Themen mit TabTool-Produkten, hierbei insbesondere Hilfe bei der Fehlerdiagnose und wenn möglich -abhilfe.

### Second-level-support

Sofern eine Diagnose und/oder Lösung von Problemen im Rahmen des first-level-supports nicht möglich ist, kann der Kunde den second-level-support in Anspruch nehmen. Dieser beinhaltet eine weiterführende Fehlerdiagnose, die Bewertung von Themen hinsichtlich der Anwendungsprogramme sowie die Behebung von technischen Fehlern in den TabTool-Programmen. Sofern der Kunde mit der Einordnung des von ihm gemeldeten Fehlers nicht einverstanden ist oder der Meinung ist, dass für sein Geschäft kritische Anfragen nicht zeitgerecht oder nicht hinreichend qualifiziert beantwortet wurden, kann er eine Eskalation der Anfrage verlangen. Die Anfrage wird in diesem Fall vom Supportmitarbeiter an die nächsthöhere Ebene weitergeleitet und der Kunde über seinen Ansprechpartner für diesen Fall informiert. Gleichzeitig benennt der Kunde einen eigenen Ansprechpartner, dessen Position im Unternehmen der Managementebene des Mitarbeiters entspricht, an den die Supportanfrage bei TabTool zuletzt weitergeleitet wurde.

## Fehlerklassen

Gemeldete Fehler werden in Abhängigkeit von Ihrem Schweregrad in verschiedene Kategorien eingeteilt. Die Abarbeitung der Fehler wird anhand des Schweregrades priorisiert.

### Blocking

Die Anwendung ist im Ganzen nicht nutzbar.

### Critical

Die Nutzung der Anwendung ist stark beeinträchtigt. Kernfunktionen können nicht genutzt werden, die Folgen der Fehler können gravierende Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden haben.

## Major

Größere Fehler beeinträchtigen die Nutzung der Anwendung. Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden sind möglich.

## Minor

Kleinere Teile der Anwendung sind betroffen oder eine Lösung zur Vermeidung größerer Beeinträchtigungen ist vorhanden. Geringfügige Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden sind möglich.