

SUPPORT-RICHTLINIE

Geltungsbereich

In dieser Richtlinie werden die beiden Kategorien von Supportleistungen (Standard- und erweiterter Support) beschrieben, die all jenen Kunden zur Verfügung gestellt werden, welche Leistungen oder Individuelle Leistungen in Anspruch nehmen. Alle Kunden erhalten bei Abschluss eines Vertrags über die Erbringung von Leistungen die Standard-Supportleistungen. Erweiterter Support wird nur für Kunden bereitgestellt, die diesen Service erworben haben und dies im entsprechenden Angebot oder der Servicevereinbarung aufgeführt ist.

Richtlinie

Metacompliance bietet allen Kunden und Autorisierten Nutzern technische Unterstützung an.

Die von Metacompliance geleistete Unterstützung (Support) beschränkt sich auf die Metacompliance Software, die Leistungen und auf Probleme, die vom Kunden und seinen Autorisierten Nutzern reproduzierbar sind.

Verantwortlichkeit von Metacompliance

Metacompliance erbringt Support für alle Autorisierten Nutzer gemäß der vertraglich vereinbarten Support-Kategorie, wie im Scope festgelegt und unten näher beschrieben. Bitte beachten Sie, dass der Kontakt mit MetaCompliance möglichst über einen Administrativen Nutzer erfolgen sollte.

Standard-Supportleistungen

Metacompliance bietet Online-Support in Form von Online-Dokumenten und Videos. Diese Support-Ressourcen, die als Wissensdatenbank bezeichnet werden, sind zugänglich, sobald man sich bei der MetaCompliance-Software angemeldet hat.

Bevor eine Support-Anfrage an Metacompliance gestellt wird, sollte der Nutzer zunächst versuchen, mit den über die Hilfefunktion der Wissensdatenbank verfügbaren Online-Support-Materialien seine Fragen zu lösen und die Ursache des jeweiligen Problems zu ermitteln.

Der Support-Desk von Metacompliance ist mit kompetenten Mitarbeitern besetzt, die den Administrativen Nutzern technische Unterstützung und Hinweise zur Nutzung der Metacompliance Software in englischer Sprache schriftlich per E-Mail oder mündlich geben.

Administrative Nutzer können sich während der üblichen Geschäftszeiten an die Support-Mitarbeiter von Metacompliance wenden, um Bedenken zu äußern oder Fragen bezüglich der Nutzung der Metacompliance-Software zu stellen.

Standard-Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 09:00 bis 17:00 Uhr CET (ausgenommen Samstag, Sonntag und Feiertage in Sachsen, Deutschland)

Per E-Mail an support@metacompliance.com.

Alle Anfragen werden in unserer Helpdesk-Software erfasst und mit einer eindeutigen Ticket-Referenz versehen. Alle Support-Anfragen werden innerhalb von 12 Geschäftsstunden beantwortet.

Leistungsverpflichtung

Metacompliance wird alle wirtschaftlich und technisch vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die Software mit einer Monatlichen Betriebszeit in Prozent (Definition siehe unten) von mindestens 99,99%, jeweils während eines monatlichen Abrechnungszyklus, zur Verfügung zu stellen. Dieses Monitoring umfasst die Überwachung und Warnungen aller auf der MyCompliance Plattform genutzten Dienste. Der Status der Plattform kann jederzeit hier: [Status Page | MetaCompliance](#) überprüft werden

Die "Monatliche Betriebszeit in Prozent" wird berechnet, indem von 100 % der Prozentsatz an Minuten abgezogen wird, in denen dem Kunden die Produkte und Leistungen während des Monats nicht zu Verfügung standen.

Erweiterte Supportleistungen

Ergänzend zum Standard-Support erhalten Kunden mit erweitertem Support die folgenden Leistungen:

1. Erweiterte Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 08:00 bis 22:00 Uhr CET (ausgenommen Samstag, Sonntag und Feiertage in Sachsen, Deutschland)
2. Anrufprotokollierung per E-Mail an support@metacompliance.com und per Telefon an 00 44 2871 359777
3. Angestrebte Reaktionszeit:

Ein wichtiger Aspekt des erweiterten Supports ist die "Zielreaktionszeit", die in der folgenden Tabelle aufgeführt ist:



Schweregrad	Definitionen	Angestrebte Reaktionszeit
Priorität 1	Kritisches Problem Schwerwiegende Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden Die Fähigkeit des Kunden zu arbeiten, ist zum Stillstand gekommen oder sehr ernsthaft beeinträchtigt. Alle oder die meisten Nutzer sind betroffen	2 Stunden
Priorität 2	Mäßiges Problem Es ist schwierig, operative Ziele zu erreichen, und das Tagesgeschäft ist beeinträchtigt. Eine große Anzahl von Nutzern oder ein funktionaler Geschäftsbereich ist betroffen, z. B. eine Abteilung.	4 Stunden
Priorität 3	Geringfügiges Problem Der Kunde kann die meisten oder alle seiner täglichen Aufgaben ausführen. Dies kann von einigen wenigen Nutzern, die mäßig betroffen sind, bis hin zu allen Nutzern mit einem geringfügigen Problem reichen.	12 Stunden
Priorität 4	Niedrigschwelliges Problem <i>Das Problem ist von geringer Bedeutung und betrifft einen oder zwei Nutzer</i>	24 Stunden
Priorität 5	Informationsanforderung Ein Nutzer hat um Informationen gebeten, die dem First-Line-Support nicht ohne Weiteres zur Verfügung stehen.	Beste Bemühungen

Besonderes Kundenmanagement

Kunden mit erweitertem Support erhalten einen ernannten "Customer Success Manager", der als Ansprechpartner für den Kunden fungiert, wenn dieser zusätzliche Unterstützung von Metacompliance benötigt.

Verantwortlichkeiten von Kunden und Nutzern

Bei der Kontaktaufnahme mit dem Support Desk von Metacompliance definieren die Administrativen Nutzer das Problem, für das sie Unterstützung benötigen, und stellen Metacompliance so viele Informationen wie möglich über die Art des Fehlers und seine Reproduzierbarkeit zur Verfügung.