



TELEMATICA

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

SUPPORT

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----|---|---|
| 1 | Präambel..... | 3 |
| 2 | Erreichbarkeit | 3 |
| 3 | Definition | 3 |
| 4 | Mindestinhalte bei Kontaktaufnahme | 4 |
| 5 | Kostenloser Support | 4 |
| 6 | Beschränkung der kostenlosen Supportleistung..... | 4 |
| 7 | Kostenpflichtiges Support..... | 5 |
| 8 | Verrechenbare Dienstleistung | 5 |
| 9 | Remotezugriff | 6 |
| 10 | Eingriff in Kundensysteme | 6 |
| 11 | Haftung..... | 6 |
| 12 | Erweiterte Supportzeiten und SLA..... | 7 |
| 13 | Kostenpflichtige Notfall Support Rufnummer | 8 |

1 Präambel

- 1.1 Telematica erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Supportleistungen nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Telematica, sowie nach den für diese Services maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.
- 1.2 AGB, LB und EB können im Internet unter www.telematica.at/agb abgerufen werden.
- 1.3 In Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Support die hier unten angeführten Punkte.

2 Erreichbarkeit

- 2.1 Im Anlassfall ist das Telematica Support Team unter der Support-Rufnummer +43 (0)5 056 400-0 erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten ist für dringende Notfälle der Telematica Bereitschaftsdienst unter der kostenpflichtigen Notfall-Support-Rufnummer +43 (0)900 400 705 zum Tarif von EUR 1,56/min erreichbar.
- 2.2 Die Zeiten der Erreichbarkeit (Störungsannahme) werden auf der Telematica Website (www.telematica.at/kontakt) publiziert, beinhalten aber in jedem Fall eine Erreichbarkeit von Montag bis Freitag, wenn Werktag, zwischen 8:30 und 16:30 für die Support-Rufnummer, sowie von Montag bis Sonntag zwischen 06:00 und 22:00 für die Notfall-Support-Rufnummer. Außerhalb dieser Zeiten ist die Notfall-Support-Rufnummer für Kunden mit einem erhöhten SLA mittels PIN Code Validierung verfügbar.
- 2.3 Das Support Team ist darüber hinaus auch per E-Mail unter support@telematica.at erreichbar.
- 2.4 Der Beginn der Bearbeitung (Reaktionszeit) von E-Mail Nachrichten erfolgt nach Störungsannahme innerhalb der Geschäftszeit binnen 3 Stunden, außerhalb der Geschäftszeit binnen 48 Stunden. Dasselbe gilt bei telefonischer Kontaktaufnahme. Ausgenommen hiervon sind Kunden mit einem SLA oder einem bestehenden Netzservice gemäß Punkt 12, welche diese Reaktionszeit weiter verkürzen können.
- 2.5 Telematica kann aufgrund der Komplexität der Problemstellung sowie der Unvorhersehbarkeit von möglichen Gründen, sofern unter Punkt 12 nicht anders definiert, keine Garantie für die Dauer zwischen dem Beginn der Bearbeitung bis zur vollständigen Behebung der Anfrage (Reparaturzeit) geben. Unabhängig von produktspezifisch zugesicherten Endstörzeiten und SLA, wird Telematica versuchen, jedes Problem so schnell als möglich, ohne Verzug, zu beheben.

3 Definition

- 3.1 Störungsannahme: Die Zeit in welcher eine Support Meldung eingemeldet werden kann.
- 3.2 Reaktionszeit: Die Zeit vom Einlangen der Meldung bis zum Beginn der Bearbeitung der Meldung.
- 3.3 Reparaturzeit: Die Zeit zwischen dem Beginn der Bearbeitung der Meldung bis zur Einleitung der notwendigen Entstörungsmaßnahmen.

4 Mindestinhalte bei Kontaktaufnahme

- 4.1 Eine Supportanfrage darf ausschließlich nur an die unter Punkt 2.1 und 2.3 angeführte Kontaktmöglichkeit eingereicht werden und muss folgende Informationen enthalten:
 - a. Kundennummer sowie vollständigen Namen des Kunden
 - b. Korrekte Telefonnummer für Kontaktaufnahme
 - c. Korrekte E-Mail-Adresse für Kontaktaufnahme
 - d. Eventuelle Ticketnummer der letzten Supportanfrage
 - e. Genaue verständliche Problembeschreibung in deutscher oder englischer Sprache
 - a. Um welches Produkt handelt es sich?
 - b. Wann tritt die Störung auf?
 - c. Wie oft tritt die Störung auf?
 - d. Wie äußert sich die Störung?

5 Kostenloser Support

- 5.1 Diese Support-Leistung wird für Telematica Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.
- 5.2 Der kostenlose Support beinhaltet alle Anfragen eines Kunden zu einem Problem mit einem Telematica Service, welches kein kostenpflichtiger Support laut Punkt 7 oder eine verrechenbare Dienstleistung laut Punkt 8 dieser Leistungsbeschreibung darstellt und nicht einer Beschränkung der kostenlosen Supportleistung laut Punkt 6 unterliegt.

6 Beschränkung der kostenlosen Supportleistung

- 6.1 Der Umfang der kostenlosen Supportleistung beinhaltet, je nach Serviceart, nur die auf den jeweiligen Service an sich beschränkten Aktivitäten zur Entstörung. Diese wären unter anderem:
- 6.2 Internet: Die kostenlose Supportleistung endet bei Internet-Diensten ab dem Modem/Router bzw. dem erfolgreichen Online-Bringen des Anschlusses oder der Telefonie-Option. Hierbei sind nur Supportleistungen in Verbindung mit einem von A1 oder Telematica übermittelten Modem/Router beinhaltet. Zum Beispiel: Eine fehlerhafte Netzwerkkonfiguration im Kundennetzwerk, die Konfiguration von einem Fremdrouter, die Verkabelung von Fremdgeräten oder das Einrichten einer WLAN Verbindung sind nicht Teil des kostenlosen Supportumfangs.
- 6.3 Telefonie: Bei Telefonie-Diensten endet die kostenlose Supportleistung ab der Telefonanlage bzw. bei der Funktionalität der Endgeräte, sofern diese laut Vorgabe in der Leistungsbeschreibung Telefonie von Telematica verkabelt und installiert wurden. Bei virtuellen Diensten (zB. SIP) endet der Support bei der Funktionalität des Service an sich. Zum Beispiel: Die Einrichtung von Fremdgeräten, die Fehlerbehebung und das Debugging von Telematica fremden Kundenendgeräten oder Telefonanlagen, sowie die Behebung von Fehlern in der kundenseitigen Netzwerkinfrastruktur ist nicht Teil des kostenlosen Supportumfangs.
- 6.4 Hosting: Bei Hosting-Diensten endet die kostenlose Supportleistung bei der Funktionalität des Service an sich. Zum Beispiel: Die Einrichtung von E-Mail Zugangsdaten auf Kundengeräten oder die Fehlerbehebung sind nicht Teil des kostenlosen Supportumfangs.

- 6.5 Weiteres ist der kostenlose Support durch all jene Tätigkeiten beschränkt, welche der Kunde selbst durchführen könnte, sofern diese Tätigkeit entweder direkt im Webinterface, in einem Telematica Hilfartikel oder in einer Telematica Anleitung dokumentiert ist und der Kunde auf diese Hilfestellung hingewiesen wurde oder dem Kunden individuell von unserem Support-Team die Vorgehensweise schriftlich erklärt wurde. Bei wiederholter Inanspruchnahme kann eine verrechenbare Dienstleistung laut Punkt 8 dieser Leistungsbeschreibung entstehen.
- 6.6 Ausgenommen von diesen Beschränkungen sind Kunden mit gesondertem SLA. Hierfür kann, je nach individueller SLA Stufe, eine vollumfassende Betreuung definiert werden.

7 Kostenpflichtiges Support

- 7.1 Ein kostenpflichtiger Support kann dann entstehen, wenn ein Fehler mit einem Telematica Service auf Kundenseite auftritt, der belegbar nicht mittelbar oder unmittelbar durch Telematica oder dem Service an sich verursacht wurde oder im Zusammenhang mit einem Service-Ausfall steht, der Kunde aber trotzdem eine Problemlösung seitens Telematica wünscht.
- 7.2 Der Kunde wird im Falle eines kostenpflichtigen Supporteinsatzes im Vorhinein informiert.
- 7.3 Der Kunde muss dieser kostenpflichtigen Support-Leistung schriftlich oder mündlich zustimmen. Sollte der Kunde nicht zustimmen, wird kein kostenpflichtiger Support geleistet und die Störung, sofern der Service ordnungsgemäß funktioniert und die Störung nicht von Telematica oder dem Service mittelbar oder unmittelbar verursacht wurde, als gelöst angenommen. Der Kunde kann daraufhin keine Ersatzansprüche aufgrund einer Fehlfunktionalität geltend machen.
- 7.4 Der kostenpflichtige Support ist je nach Aufwand anhand der geltenden Entgeltbestimmungen mit dem Verrechnungssatz „Technikereinsatz Remote Service“ oder „Technikereinsatz Vor-Ort Service“ zu verrechnen.
- 7.5 Die Anwendung eines kostenpflichtigen Supports gibt keine Garantie für die Behebung eines bestehenden Problems, sodass die Kosten für diesen Einsatz auch anfallen, sollte eine Problemlösung nicht möglich sein.

8 Verrechenbare Dienstleistung

- 8.1 Unabhängig von einem Support Fall, bei dem die Behebung eines Problems als Anlass dient, kann der Kunde eine Änderung zu einem Service, einen sogenannten „Change Request“, beantragen.
- 8.2 Ein Change Request ist, sofern die Änderung nicht Teil eines verrechenbaren Produktes, wie zum Beispiel die Aufschaltung einer zu verrechnenden statischen IP Adresse, ist, kostenpflichtig und wird je nach Aufwand, anhand der geltenden Entgeltbestimmungen, mit dem Verrechnungssatz „Technikereinsatz Remote Service“ oder „Technikereinsatz Vor-Ort Service“ verrechnet.
- 8.3 Die möglichen Kosten für eine Dienstleistung müssen nicht bereits im Vorhinein vom Kunden bestätigt werden, sofern der Einsatz eine mögliche Verrechnung von einem vollen Stundensatz nicht überschreitet. Der Auftrag für einen Change Request an sich erteilt die Zustimmung für die Verrechnung dieser Dienstleistung. Umfangreichere Aufwendungen werden nur nach vorheriger Aufwandsschätzung und Bestätigung der möglichen Kosten seitens des Kunden durchgeführt.

9 Remotezugriff

- 9.1 Telematica bietet auf Kundenwunsch und nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden die Möglichkeit, per Remotezugriff mittels TeamViewer, Probleme lokal am Computer des Kunden zu lösen und nachzuvollziehen.
- 9.2 TeamViewer ist eine Software für Screen-Sharing, welche unter www.teamviewer.com heruntergeladen werden kann. Diese muss entweder am Endgerät des Kunden installiert oder lediglich ausgeführt werden (Quicksupport Modul). Die ID sowie das Kennwort müssen für den Remotezugriff an den Telematica Support übermittelt werden.
- 9.3 Die TeamViewer-Sitzung muss zur Qualitätssicherung und für Beweiszwecke aufgezeichnet werden. Der Kunde muss dieser Aufzeichnung und Speicherung ausdrücklich zustimmen.
- 9.4 Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Support via Remotezugriff mittels TeamViewer oder einer anderen Remotezugriffsoftware. Ein Zugriff via Remote ist von Telematica lediglich ein „Good-Will“ um den Kundensupport noch weiter zu vereinfachen und zu verbessern.
- 9.5 Sollte der Zugriff via Remote kostenpflichtig werden, gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 7 sowie bei einem „Change Request“ gemäß Punkt 8 dieser Leistungsbeschreibung.

10 Eingriff in Kundensysteme

- 10.1 Telematica weist ausdrücklich darauf hin, dass Telematica als Service Provider und nicht als IT oder EDV Dienstleister nach außen Auftritt und seitens Telematica keine Verpflichtung besteht in fremde, nicht von Telematica aufgebaute oder bestehende Kundensysteme oder Infrastrukturen einzugreifen, noch diese zu erweitern oder zu modifizieren, darin Fehler zu beheben bzw. über die in Punkt 6 definierte Support Beschränkung hinaus Hilfe zu leisten.
- 10.2 Telematica kann von dieser Regelung abweichen, sofern der Kunde ausdrücklich für eine solche Dienstleistung eine schriftliche Anfrage stellt. Es besteht jedoch keinerlei Kontrahierungszwang, sodass eine solche Tätigkeit von Telematica nicht angenommen werden muss und im Falle der Durchführung die Bestimmungen gemäß Punkt 7, Punkt 8 und Punkt 9 dieser Leistungsbeschreibung gelten.

11 Haftung

- 11.1 Telematica übernimmt sowohl für die kostenlose als auch für kostenpflichtige Supportleistung im Sinne von „Remote Service“ oder „Vor-Ort Service“ als auch für verrechenbare Dienstleistungen keine Gewährleistung für mögliche, im Zuge der Behebung oder Änderung, entstandene Serviceausfälle oder Schäden, sofern diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Dies gilt sowohl für hardware- und/oder softwareseitige Schäden und/oder Datenverlust.
- 11.2 Die Inanspruchnahme des Remotezugriff-Supports gemäß Punkt 9 erfolgt ausschließlich auf eigene Gefahr des Kunden. Telematica sowie der ausführende Support-Mitarbeiter kann nicht für dadurch entstandene Schäden am Computer des Kunden haftbar gemacht werden, sofern diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden. Dies gilt sowohl für hardware- und/oder softwareseitige Schäden und/oder Datenverlust.

12 Erweiterte Supportzeiten und SLA

- 12.1 Die Reaktionszeit und Reparaturzeit kann, unabhängig von den allgemein definierten Zeiten laut Punkt 2.3 bis 2.5, für gewissen Produkte oder durch gesondert mit dem Kunden abgeschlossene SLA weiter eingegrenzt werden.
- 12.2 Die Abkürzung SLA steht für Service Level Agreement. Ein SLA muss von einem Kunden gesondert bestellt, schriftlich ausgefertigt und gegenseitig unterzeichnet werden, um Gültigkeit zu erlangen. Der bloße Hinweis auf ein vorhandenes SLA von Telematica, welches jedoch nicht mit Telematica abgeschlossen wurde, lässt keinen Anspruch auf Leistung aus diesem erwachsen.
- 12.3 Eine definierte Reaktionszeit kann nur bei telefonischer Störungseinmeldung garantiert werden. Bei einer Störungseinmeldung per E-Mail wird die allgemeine Reaktionszeit laut Punkt 2.4 von Telematica vorangehängt.
- 12.4 Bei Internet-Produkten kann der Support, bei einem Ausfall oder Störung der Leitung, durch den Bezug von einem „Netzservice“ zusätzlich erhöht werden. Die angegebenen Störungsannahmezeiten beziehen sich auf die Annahmezeiten der A1 Telekom Austria AG.

| <i>Netz Service</i> | Standard | Business | Top |
|----------------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| <i>Störungsannahme</i> | In der Geschäftszeit | In der Geschäftszeit | Mo-So, 00-24 Uhr |
| <i>Reaktionszeit</i> | 12 Stunden | 2 Stunden | 2 Stunden |
| <i>Reparaturzeit</i> | 48 Stunden | 8 Stunden | 6 Stunden |
| <i>A1 Technikereinsatz</i> | Verr. nach Aufwand | inkludiert | inkludiert |

- 12.5 Bei Telefonie-Produkten gelten, je nach Dringlichkeitsstufe, folgende Reaktionszeiten:
- Dringlichkeitsstufe 1: Niedrig - Change Request, Servicefragen
 - Dringlichkeitsstufe 2: Hoch - Schlechte Sprachqualität aufgrund Leitungsstörungen, Fraud Prävention Maßnahmen
 - Dringlichkeitsstufe 3: Dringend - Totalausfall von Systemen und Anbindungen

| | Reaktionszeit | Reparaturzeit | Verfügbarkeit |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <i>Dringlichkeitsstufe 1</i> | < 48 Stunden | < 48 Stunden | In der Geschäftszeit |
| <i>Dringlichkeitsstufe 2</i> | < 240 Minuten | < 240 Minuten | Mo-So, 06-22 Uhr |
| <i>Dringlichkeitsstufe 3</i> | < 120 Minuten | < 60 Minuten | Mo-So, 00-24 Uhr |

- 12.6 Bei Hosting-Produkten können folgende zusätzliche SLA Stufen bestellt werden:

| | Reaktionszeit | Reparaturzeit | Verfügbarkeit |
|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <i>SLA Stufe #1</i> | < 240 Minuten | < 240 Minuten | In der Geschäftszeit |
| <i>SLA Stufe #2</i> | < 240 Minuten | < 240 Minuten | Mo-So, 06-22 Uhr |
| <i>SLA Stufe #3</i> | < 120 Minuten | < 60 Minuten | Mo-So, 00-24 Uhr |

13 Kostenpflichtige Notfall Support Rufnummer

- 13.1 Die Notfall-Support-Rufnummer wird, außerhalb der Geschäftszeit, von einem Telematica Bereitschaftsdienst besetzt, welcher die Entgegennahme von dringenden Notfall-Anfragen von Telematica Kunden oder Partnern bearbeitet.
- 13.2 Darunter fallen zum Beispiel Service-Ausfälle, Fraud Angriffe oder andere Attacken.
- 13.3 Nicht darunter fallen allgemeine Produktanfragen, Hilfestellungen zu technischen Themen, Fragen zur Einrichtung eines Produktes oder zu Einstellungen, sowie Fragen zur Rechnung, Benutzerdaten oder Logins. Diese Anfragen können in der Regel nur innerhalb der Geschäftszeit beantwortet werden.
- 13.4 Der Bereitschaftsdienst wird die Notfall-Anfrage entgegennehmen, an die entsprechenden Stellen weiterleiten und die Anfrage so schnell als möglich bearbeiten.
- 13.5 Gebühren für den Anruf auf die kostenpflichtige Notfall-Support-Rufnummer entstehen erst ab der Entgegennahme des Anrufs durch einen Mitarbeiter des Bereitschaftsdienstes bzw. innerhalb der Geschäftszeit, ab der Entgegennahme des Anrufs durch einen Mitarbeiter des Telematica Support Teams.