

# Support- Bedingungen für In Mind Cloud Services -Standard Support-



## 1. GEGENSTAND DES VERTRAGES

- 1.1. Gegenstand der vorliegenden Support-Bedingungen ist die Wartung der In Mind Cloud Services und die Unterstützung des Lizenznehmers mit den In Mind Cloud Services.
- 1.2. Die vorliegenden Support-Bedingungen sind Bestandteil des Abonnements der In Mind Cloud Services. Sie gelten für die Dauer des Hauptvertrages der In Mind Cloud Services und enden mit diesem.
- 1.3. Die sich aus diesen Support-Bedingungen ergebenden Leistungen sind in dem vereinbarten Vertragsentgelt enthalten.

## 2. LEISTUNGSGEHALT

- 2.1. Im Rahmen dieser Support-Bedingungen erbringt IN MIND CLOUD die folgenden Leistungen:
  - Behandlung von Problemen und Fehlern, die bei der ordnungsgemäßen Nutzung der In Mind Cloud Services aufgetreten sind;
  - Supportleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der In Mind Cloud Services.
- 2.2. Die Problembehandlung im Supportfall beinhaltet das Aufspüren der Problemursache, die Problemdiagnose und die auf die Problemlösung gerichteten Leistungen.

## 3. SERVICELEISTUNG

- 3.1. Die Supportleistungen sind während der in Ziffer 5 dieser Supportbedingungen genannten Zeiträume zu erbringen. Maßgebliche Zeitzone für Bereitschaftszeiten ist die Zeitzone des Sitzes des Vertragspartners.
- 3.2. Die Reaktionszeiten der IN MIND CLOUD sind in Ziffer 5 dieser Supportbedingungen definiert und beginnen ab dem Zeitpunkt des Eingangs einer hinreichend spezifizierten Problembeschreibung, die die Art des Fehlers, die betroffenen Produktkomponenten und alle bisher getroffenen Maßnahmen enthält. Reaktionszeit ist die Zeitspanne, innerhalb derer die IN MIND CLOUD Leistungen veranlasst.

## 4. REAKTIONSHIERARCHIE

- 4.1. Die Anträge auf Unterstützung werden in die folgenden Kategorien eingeteilt:
  - "Hoch": Es ist ein Fehler des Produktivsystems aufgetreten, der die Nutzung teilweise oder ganz verhindert. Eine vorübergehende Lösung ist nicht möglich. Der Arbeitsprozess ist so stark beeinträchtigt, dass eine dringende Abhilfe erforderlich ist.
  - "Mittel": Das Produktivsystem läuft, aber es fehlen wesentliche Funktionen, die die Bearbeitung und Nutzung beeinträchtigen.
  - "Gering": Das Produktivsystem weist geringfügige Funktionsausfälle auf, die die Verarbeitung und Nutzung nur geringfügig beeinträchtigen. Es werden Nachfragen zur Produktnutzung und zu Anwendungsfunktionen gestellt.
- 4.2. Das gleichzeitige Auftreten von mehreren Fehlern kann zur nächsthöheren Fehlerkategorie führen.

## 5. REAKTIONSZEI UND PROBLEMLÖSUNG IM SUPPORTFALL

5.1. IN MIND CLOUD wird auf Supportfälle innerhalb der folgenden Zeiträume reagieren:

- "Hoch": Erste Reaktion sofort innerhalb von 8 Stunden nach Benachrichtigung. Das Lösungsziel beträgt 48 Stunden, um eine Lösung, einen Workaround oder einen Aktionsplan bereitzustellen
- "Mittel": Erste Reaktion sofort innerhalb von 24 Stunden nach der Benachrichtigung  
Laufende Kommunikation: einmal alle 3 Arbeitstage
- "Gering": Erste Reaktion innerhalb von 48 Stunden nach der Benachrichtigung  
Laufende Kommunikation: einmal alle 2 Wochen

5.2. Die IN MIND CLOUD wird einen Work Around zur Verfügung stellen, wenn zu erwarten ist, dass ein Supportfall der Stufe "Hoch" oder "Mittel" nicht innerhalb der entsprechenden Fristen behoben werden kann. Die Bereitstellung eines Work Arounds entbindet die IN MIND CLOUD nicht von ihrer Verpflichtung, Fehler schnellstmöglich zu beheben.

5.3. Bei gleichzeitigem Auftreten mehrerer Fehler kann die IN MIND CLOUD Behebungsprioritäten festlegen.

## 6. PFLICHT ZUR ZUSAMMENARBEIT UND PFLICHTEN DES VERTRAGSPARTNERS

6.1. Der IN MIND CLOUD ist ein qualifizierter Ansprechpartner zu benennen, der entweder befugt ist, alle erforderlichen Entscheidungen selbst zu treffen, oder in der Lage ist, kurzfristig autorisierte Personen hinzuzuziehen, um Entscheidungen schnell umzusetzen.

6.2. Der Vertragspartner stellt der IN MIND CLOUD rechtzeitig und unaufgefordert alle Informationen, Unterlagen und Daten zur Verfügung, die zur Leistungserbringung und ggf. zur Fehlerbeseitigung erforderlich sind. Der Vertragspartner wird darüber hinaus alle erforderlichen Handlungen im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht vornehmen, insbesondere den Zugang zum System des Vertragspartners gewähren, soweit dies zur Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung erforderlich ist.

6.3. Der Vertragspartner ist verpflichtet, seine Daten regelmäßig mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu sichern.

## 7. WARTUNGSZEITPLAN VON IN MIND CLOUD SERVICES

Die In Mind Cloud Services werden aufgrund regelmäßiger Wartungsarbeiten für max. 1 Stunde alle 14 Tage und für max. 4 Stunden viermal pro Jahr für umfangreiche Wartungsarbeiten und zur Installation von Updates und Upgrades nicht verfügbar sein. In der Regel werden die Wartungsarbeiten zwischen 22:00 Uhr und 2:00 Uhr (MEZ) durchgeführt. In Mind Cloud wird sich bemühen, das Wartungsfenster der SAP HANA Cloud Platform, wie im Dokument "SLA for SAP Cloud Services enGLOBAL.v.12-2016" definiert, so genau wie möglich einzuhalten.

## 8. KONTAKT

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag: 8.00 Uhr bis 17.30 Uhr (MEZ)

Support-Kontakt: <http://support.inmindcloud.com> oder [support@inmindcloud.com](mailto:support@inmindcloud.com)

Support-Sprachen: Englisch, Deutsch, Mandarin und Hindi.