

Hotline/Telefon

Der Support steht Ihnen unter der Telefonnummer +49 2583 301 3333 zur Verfügung.

E-Mail

Supportanfragen und sämtliche E-Mail-Kommunikation erfolgen über die zentrale E-Mail-Adresse support@gds.eu

Kundenportal

Alle Supportfälle können über das gds-Kundenportal <https://portal.gds.eu> eingesehen werden. Hierzu ist eine Registrierung des Anwenders nötig.

Supportzeiten

Soweit nicht anders vereinbart, stehen folgende Supportzeiten zur Verfügung:

Montag bis Donnerstag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (CET/MEZ) bzw. (MESZ/CEST)

Freitag 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr (CET/MEZ) bzw. (MESZ/CEST)

Abweichungen an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen können möglich sein.

Klassifizierung von Sachverhalten

Die gds-Gruppe verwendet das folgende Klassifikationsschema nach ITIL für Supportfälle:

- Incident = Störung, Beeinträchtigung der Funktionalität
- Change Request = mögliche Änderung oder Optimierung einer bestehenden Standardfunktion.
- Service Request = Unterstützung bei Anwendung der Standardfunktionen.

Diese werden nach Dringlichkeit klassifiziert:

Priorität	Klassifikation
sehr hoch	Durch den Fehler kann nicht mehr mit der erworbenen Software gearbeitet werden. Der betriebliche Ablauf ist massiv gestört (z. B. Software startet nicht, Dokument/Modul kann nicht erstellt/geöffnet werden).
hoch	Das Arbeiten mit der erworbenen Software ist möglich, unterliegt aber schweren Einschränkungen (Performance, zeitintensiver Workaround – das Ergebnis ist aber zufriedenstellend).
mittel	Das weitere Arbeiten mit der erworbenen Software ist eingeschränkt möglich. Der Workflow des Kunden ist durch den Fehler gehemmt.
niedrig	Es besteht eine Frage zur Layouterstellung oder Editorfunktion, für die der Support selbst recherchieren/testen muss.
sehr niedrig	Der Anwender wartet auf eine Antwort zu einem Feature-Wunsch oder zu einer Anfrage zu einem Customizing.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit, die benötigt wird,

- um den Supportfall zu analysieren
- eine Lösung oder einen Workaround zu liefern oder, falls der Fall aufgrund seiner Komplexität nicht in der Redaktionszeit lösbar ist,
- ein Vorgehen vorzuschlagen, wie der Fall in einem separaten Projekt gelöst werden kann.

Die Reaktionszeit beinhaltet explizit nicht, dass das Problem innerhalb der Reaktionszeit gelöst wird. Aufgrund der Komplexität der Anwendung kann eine Lösung länger als die vereinbarte Reaktionszeit dauern.

gds garantiert eine Reaktionszeit von 1 Werktag für Supportfälle, die mit der Priorität "sehr hoch" eingestuft werden und von 2 Werktagen für Priorität "hoch". Die weiteren Abstufungen sind Priorität "mittel" 7 Werktagen, Priorität "niedrig" 14 Werktagen und Priorität "sehr niedrig" 30 Werktagen. Werktagen sind die Wochentage von Montag bis Freitag ohne die jeweils auf Werktagen fallenden gesetzlichen Feiertage.

Zugriffsmöglichkeit

- Die Fernwartung erfolgt über die Software Teamviewer.
- Nach Absprache mit den durch den Kunden zur Verfügung gestellten Fernwartungslösungen.
- Bei fehlenden Fernwartungsmöglichkeiten behält sich die gds-Gruppe vor, die Kosten für eventuell notwendig werdenden On-Site Support in Rechnung zu stellen.

Enthaltene Supportleistungen

- Schriftliche und telefonische Beratung bei Anwenderfragen zu Funktionen und Funktionsweisen innerhalb der erworbenen Softwareprodukte
- Schriftliche und telefonische Beratung bei Sachverhalten und fachliche Betreuung bei der Analyse und Lösungsfindung
- Regelmäßige Softwareupdates des erworbenen Produktes für optimierte oder neue Funktionen sowie behobene Sachverhalte
- Aktualisierung der Softwaredokumentation

Nicht enthaltene Supportleistungen

- Beratungen außerhalb der im Kapitel Supportzeiten genannten Bereitschaftszeiten, soweit nicht gesondert vereinbart.
- Wartungs- und Supportleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden.
- Netzwerkadministration der Hard- und Software, auf dem die erworbene Software installiert ist.
- Wartungs- und Supportleistung hinsichtlich der Zusammenarbeit der erworbenen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand der erworbenen Software sind.
- Wartungs- und Supportleistungen, die erforderlich werden durch den Einsatz von Soft- oder Hardware, die nicht den Systemvoraussetzungen entspricht.
- Änderungen am Layout oder an den Publikationsstrecken.
- Änderungen in der Dokumentstruktur (DTD, Schema), sowie an Metadaten und Workflows im Redaktionssystem XR/engineering.

Mitwirkungspflicht des Kunden

- Der Kunde kann unter anderem das gds-Kundenportal zum Übertragen von Daten nutzen, die für die Analyse des Sachverhaltes (Fehlerbeschreibungen, Logs, Screenshots, Quelldaten, Publikationsergebnisse usw.) benötigt werden.
- Bereits vorhandene Updates der Software, die die Lösung eines Sachverhaltes enthalten, verpflichten den Kunden diese Updates vor der weiteren Inanspruchnahme des Supports durchzuführen.

Erweiterung der zu Grunde liegenden Soft-/Hardware

- gds weist darauf hin, dass durch neue Releases oder ergänzende Softwarekomponenten eine Anpassung der Hardware- und/oder des Betriebssystems notwendig werden kann. Deren Kosten sind vom Kunden zu tragen.
- Anpassungen der Hardware- oder des Betriebssystems durch den Kunden, insbesondere von Software Dritter die zum Betrieb notwendig sind, wie z. B. Editoren, Compilern usw., können zu kostenpflichtigen Konvertierungen und Anpassungen der kundeneigenen Nutzdaten führen.

Zusätzliche Supportpakete

Zusätzliche Supportpakete können abgeschlossen werden, die über die definierten Leistungen im Wartungs- und Pflegevertrag hinausgehen. Sprechen Sie hierzu unsere Support- oder Vertriebsmitarbeiter an.

- Supportpakete gelten für maximal 12 Monate - danach verfallen enthaltene Reststunden. Wird allerdings bei bestehenden Restkontingenten ein Anschlusspaket erworben, können die Stunden des vorherigen Pakets übernommen werden - damit verlängert sich auch die Laufzeit.
- Die entstehenden Aufwände werden in unserem Ticketsystem auf Ihr Paket gebucht. Wenn das Kontingent aufgebraucht ist, wird das Paket geschlossen. Im Anschluss können Sie ein weiteres Paket erwerben. -