

## **DriveLock Support Level Agreement**

Version: 06/2020

Diese Vereinbarung beschreibt die Leistungen und Verpflichtungen des technischen Supports von DriveLock.

Kunden mit gültigem Wartungs- und Support-Vertrag haben Anspruch auf technischen Support von DriveLock gemäß Absatz 2, Technischer Support. DriveLock verpflichtet sich, diesen Kunden folgende Unterstützung und Dienstleistungen bereitzustellen:

- (a) Online-Zugriff auf Produkt-Dokumentationen, Produkt-Updates, Release-Notes, Anleitungen und die Wissensdatenbank
- (b) Kontakt zu Mitarbeitern im technischen DriveLock-Support für die Diagnose und Behebung von technischen Störungen sowie für Priorisierungs- und Eskalationsmanagement

### **Support Lifecycle**

- (a) Mit der Produktversion 2019.2 wurde unser Support-Lebenszyklus an die Support-Richtlinie der von Microsoft für Windows 10 Enterprise-Versionen angepasst. D.h. DriveLock bietet 18 Monate Support für die erste DriveLock Version und 30 Monate Support für die DriveLock zweite Version im Kalenderjahr.
- (b) Support-Verträge für vorherige Produktversionen können separat erworben werden.
- (c) Für Cloud-Kunden wird die jeweils aktuelle und vorherige Agentenversion unterstützt. Ältere Versionen des Agenten sind vom Support ausgeschlossen.

### **Definition Produktversion 19.2.6**

- 19 Major Release
- .2 Minor Release
- .6 Maintenance oder Hotfix Release

### **Ausnahmen**

Ausgenommen vom technischen Support sind folgende Leistungen:

- (a) Installations- und Konfigurationsunterstützung
- (b) Dienstleistungen vor Ort, Beratung oder Produktschulungen
- (c) Unterstützung bei der Erstellung von Upgrade-, Migrations- oder Designplänen

Ist die Ursache einer Fehlfunktion auf keinen DriveLock-Produktfehler zurückzuführen, informiert der Support den Kunden zeitnah und stimmt das weitere Vorgehen ab. Wünscht der Kunde, dass DriveLock die Analyse des Fehlers fortführt, berechnet DriveLock den Aufwand nach den gültigen Standard-Beratungssätzen.

## **1. Verpflichtungen**

### **Ansprechpartner**

Kunden, die eine Fehlfunktion an den Support von DriveLock melden, müssen im aktuellen Produktrelease geschult sein und die Fehlfunktion adäquat beschreiben können.

Der Kunde stimmt zu, dass die Kommunikation nur über designierte Kontakte erfolgt. Letztere müssen einen Account für den „[My DriveLock Support](#)“ Service Desk besitzen.

Der Kunde stimmt zu, alle Support-Leistungen, Software-Downloads ausschließlich über diese designierten Kontakte und nicht über einen Alias abzurufen.

### Netzwerkzugang

Der Kunde ermöglicht DriveLock oder autorisierten Partnern, bei einer Störung mit hoher Priorität, den Remotezugriff auf die betroffene Umgebung (soweit möglich).

### Konfigurationsdateien

Der Kunde verpflichtet sich, eine Sicherung der Konfiguration vorzuhalten, die eine Wiederherstellung der Software ermöglicht.

### Sicherung und Entfernung von Daten

Um verloren gegangene oder veränderte Kundendateien, Daten oder Programme zu rekonstruieren, muss der Kunde – unabhängig von DriveLock – separate Backup-Systeme/Prozesse vorhalten.

## 2. Technischer Support

### Priorität Definitionen

#### Auswirkung

- 1 - Unternehmen Die Störung wirkt sich auf den Geschäftsbetrieb des gesamten Unternehmens aus.
- 2 - Standort Die Störung wirkt sich auf den Geschäftsbetrieb eines Standortes aus.
- 3 - Abteilung Die Störung wirkt sich auf den Geschäftsbetrieb einer Abteilung aus.
- 4 - Person Die Störung wirkt sich auf den Geschäftsbetrieb einer Person aus.
- 5 - Ohne Die Störung wirkt sich nicht auf den Geschäftsbetrieb aus.

#### Dringlichkeit

- 1 - Sofort Die Störung benötigt eine sofortige Lösung oder Workaround.
- 2 - Dringend Die Störung benötigt eine kurzfristige Lösung oder Workaround.
- 3 - Normal Die Störung benötigt eine mittelfristige Lösung.
- 4 - Nicht Dringend Die Störung benötigt eine langfristige Lösung.

## Prioritäts Matrix

	1 - Unternehmen	2 - Standort	3 - Abteilung	4 - Person	5 - Ohne
1 - Sofort	1	2	2	2	4
2 - Dringend	2	2	2	2	4
3 - Normal	3	3	3	3	4
4 - Nicht Dringend	4	4	4	4	4

Auswirkung →

↑ Dringlichkeit

Priorität

1	2	3	4
---	---	---	---

### **Eröffnung einer Support-Anfrage**

Störungsanfragen der Priorität 1 müssen vom Kunden bei der Eröffnung zwingend telefonisch bestätigt werden. Störungen anderer Priorität sowie Fragen und Updates zu existierenden Störungen sind ausschließlich über den „[My DriveLock Support](#)“ Service Desk zu melden.

(a) Telefon:

Australien	1800 931 758
Neuseeland	0800 423 678
Singapur	800 492 23 91
Österreich	0800 281 675
Deutschland	0180 437 48 35
International	+49 (0) 89 546 3649 50
Schweiz	0800 564 685
USA	1 855 246 43 53

(b) Internet: „[My DriveLock Support](#)“ Service Desk (Registrierung erforderlich):

- Wähle *Home*, *Neue Anfrage melden*
- Vervollständige die Zusammenfassung, selektiere und bestätige die Dringlichkeit und Auswirkung
- Beschreibung* ausfüllen und Anlagen hinzufügen. Die Beschreibung muss detailliert und wie folgt strukturiert sein:

**# General Information**

...

**# Issue Description**

...

**# Issue Details**

...

**# Expectation**

...

**# Environment Details**

...

**# Steps to Reproduce**

...

**# Business Impact / Influence**

...

**# Issue Verification**

...

- Fertigstellen* drücken
- Das System erzeugt automatisch eine Support-Anfrage
- DriveLock bestätigt diese per E-Mail mit der Incident-ID im Betreff

- (c) **Nicht** erlaubt: Störungsmeldung per E-Mail. Erst **nach** der DriveLock-Bestätigung ist E-Mail-Kommunikation möglich (Betreff: #INC<Nummer>, z.B. #INC00001).

Knowledge Base Artikel [KBA00107](#) beinhaltet ein Beispiel einer ausführlich dokumentierten Störungsmeldung.

### **Support-Zeiten**

DriveLock's Technischer Support ist von 9 - 17 Uhr, Montag bis Freitag, Central European Time, erreichbar. Ausgenommen hiervon sind Feiertage in Bayern.

### **Web-basierter Zugang**

Per „[My DriveLock Support](#)“ Service Desk haben Kunden 24x7x365-Zugriff auf technische Informationen.

### **Abläufe und Prozeduren**

DriveLock's Technischer Support basiert auf einem mehrstufigen Modell. Im Erstkontakt erfasst, separiert, priorisiert und analysiert DriveLock alle Daten zu Kunde-, Vertrag, Lizenzen und Störungsmeldung. Der Kunde verpflichtet sich, eine ausführliche Problembeschreibung, inklusive Reproduktionsschritten etc. bereitzustellen.

Endet die Kommunikation des Kunden ohne Ankündigung, so sendet DriveLock innerhalb von zehn (10) Werktagen mehrere Erinnerungen. Ohne Antwort schließt DriveLock die Support-Anfrage.

Eine Support-Anfrage kann innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen nach der Schließung wieder geöffnet werden. Danach verfällt die Anfrage und lässt sich nicht wieder öffnen. Sind weitere Arbeiten erforderlich, wird eine neue Support-Anfrage geöffnet und alle notwendigen Informationen müssen erneut übergeben werden.

Beinhaltet eine Support-Anfrage mehrere Störungen, separiert DriveLock diese und eröffnet zusätzliche Support-Anfragen. Die DriveLock Policy erfordert pro Störung eine Support-Anfrage.

### **Antwortzeiten**

DriveLock verpflichtet sich zu kommerziell vertretbaren Anstrengungen, um auf Support-Anfragen während der normalen Geschäftszeiten wie folgt zu antworten:

Priorität	Antwortzeiten		
	Standard-Vertrag	Premium-Vertrag	Cloud-Vertrag
1	60 Minuten	30 Minuten	30 Minuten
2	6 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
3	24 Stunden	24 Stunden	24 Stunden
4	48 Stunden	48 Stunden	Next Business Day

DriveLock und der Kunde stellen Ressourcen während der genannten Support-Zeiten zur Problemlösung zur Verfügung.

**Hinweis:** DriveLock übernimmt keine Garantie für sofortige Fehlerbehebung. Bei Nichteinhaltung obiger unverbindlicher Support-Level-Ziele haftet DriveLock weder finanziell, noch rechtlich, noch anderweitig.

Premium-Kunden mit einem Technical Account Manager erhalten gemäß TAM-Vereinbarungen vorrangige Leistungen.

### **Eskalationsprozess**

Eskalation einer Störung erfolgt über die zentrale Funktion des Service Desks: „Störung eskalieren“.

Der DriveLock Support überprüft die bereitgestellten Informationen und entscheidet, ob die Eskalation akzeptiert wird. Alle Support-Anfragen werden nach den gültigen DriveLock-Standard-Geschäftspraktiken eskaliert. Stellt der Standard- oder Premiumvertrags Kunde fest, dass DriveLock in angemessener Zeit keine Lösung findet, kann er die Support-Anfrage an den Head of Support oder dessen Vertretung eskalieren. Cloud-Kunden wenden sich für Eskalationen an den Head of Cloud Operations.