



## ANHANG ZUR DIENSTGÜTE

Dieser Anhang zur Dienstgüte (der „Anhang“) legt die Bedingungen und Bestimmungen dar, unter denen Devolutions inc. („Devolutions“, „Wir“ oder „Unser/Unsere“) sich damit einverstanden erklärt, Support-Dienstleistungen gegenüber ihren Kunden (die „Kunden“, „Sie“ oder „Ihr/Ihre“) im Zusammenhang mit deren Nutzung Unserer Produkte und Dienstleistungen. Die Dienstgüte, die Wir anbieten, und die Priorität, die Ihrer Anfrage zugewiesen wird, kann sich je nach Art der Lizenzen oder Abonnements, die Sie gekauft haben, dem Support Plan, für den Sie sich (gegebenenfalls) entschieden haben, und dem Schweregrad Ihrer Anfrage unterscheiden.

### Support-Pläne

Die folgende Tabelle fasst die unterschiedlichen Support-Pläne, die wir zusammen mit Unseren Produkten und Dienstleistungen anbieten, zusammen, wobei jeder Plan ein bestimmtes Maß an Kunden-Support und technischer Hilfe vorsieht:

		Standard-Plan	Erweiterter Plan	Premium Plan
Online-Selbsthilfedokumentation <sup>1</sup>		✓	✓	✓
Online-Foren <sup>2</sup>		✓	✓	✓
E-Mail-Support <sup>3</sup>			✓	✓
Telefon-Support <sup>3</sup>				✓
Zeitliche Verfügbarkeit <sup>4</sup> (E-Mail)			Montag bis Freitag 7:00 Uhr bis 22:00 Uhr (Eastern Time – UTC-5)	Montag bis Freitag 7.30 Uhr bis 22:00 Uhr (Eastern Time – UTC-5)
Zeitliche Verfügbarkeit <sup>4</sup> (Telefon)			Montag bis Freitag 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr (Eastern Time – UTC-5)	Montag bis Freitag 7.30 Uhr bis 22:00 Uhr  Samstag 7.30 Uhr bis 18:00 Uhr (Eastern Time – UTC-5)
Anfängliche Reaktionszeit <sup>5</sup>	L1	2 Geschäftstage	12 Stunden	4 Stunden
	L2	2 Geschäftstage	12 Stunden	4 Stunden
	L3	2 Geschäftstage	1 Geschäftstag	12 Stunden
	L4	2 Geschäftstage	1 Geschäftstag	12 Stunden
	L5	2 Geschäftstage	1 Geschäftstag	1 Geschäftstag
Berechtigung zu Supportleistungen		Jeder	Administratoren von Produkten in Verbindung mit einem erweiterten Plan	Administratoren von Produkten in Verbindung mit einem Premium- Plan



Umfasste Produkte	Alle Produkte	RDM – Enterprise Devolutions Server Wayk Bastion Devolutions Password Hub Business	RDM – Enterprise Devolutions Server Wayk Bastion Devolutions Password Hub Business
-------------------	---------------	--	--

<sup>1</sup>**Online-Dokumentation** – Um auf unsere Online-Dokumentation zugreifen zu können (Zugriff rund um die Uhr möglich), besuchen Sie bitte die folgenden Seiten:

- Remote Desktop Manager: <https://help.remotedesktopmanager.com>
- Devolutions Server: <https://helpserver.devolutions.net/>
- Wayk Bastion: <https://docs.devolutions.net/>
- Devolutions Cloud: <https://helpcloud.devolutions.net/>
- Devolutions Password Hub: <https://helphub.devolutions.net/>

<sup>2</sup> **Online-Foren** – Auf diese kann rund um die Uhr unter <https://forum.devolutions.net> zugegriffen werden

<sup>3</sup> **E-Mail/Telefon-Support** – Sie können sich mit Unserem Kundensupportteam unter den folgenden Kontaktdaten in Verbindung setzen

Englisch/Französisch                      [ticket@devolutions.net](mailto:ticket@devolutions.net) (E-Mail)  
+1 844 463.0419 (Telefon)

Andere Kontaktdaten sind auf unserer Website von unter <https://devolutions.net/contact> zu finden.

<sup>4</sup> **Zeiten der Verfügbarkeit** – Mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in der Provinz Québec, Kanada

#### <sup>5</sup>**Anfängliche Reaktionszeit - Beschreibung der Dienstgüten**

- Stufe 1: Produktionsanwendung ausgefallen oder extreme Störung, die Auswirkungen auf das Tagesgeschäft und eine große Anzahl von Mitarbeitern hat
- Stufe 2: Schwerwiegende Verschlechterung der Anwendungsleistung oder der Funktionalität
- Stufe 3: Anwendungsproblem, mit mittleren Auswirkungen auf das Tagesgeschäft
- Stufe 4: Problem mit beschränkten Auswirkungen auf das Tagesgeschäft
- Stufe 5: Fragen zum Produkt oder zur Dienstleistung bei normaler Verwendung

Der Verweis auf die „Anfängliche Reaktionszeit“ bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Moment, in dem wir Ihre Supportanfrage erhalten, und dem Moment, in dem wir mit der Bearbeitung Ihrer Anfrage beginnen. Sie bezieht sich nicht auf den Zeitraum, in dem Ihre Anfrage vollumfänglich behandelt oder erledigt wird.

Beachten Sie, dass Antwortzeiten und Schweregrade nicht für Test- und/oder Nichtproduktionsumgebungen gelten.

#### **Ausnahmen**

Die folgenden Dienstleistungen und Situationen werden von den Support-Plänen nicht abgedeckt:

- Schulung des Kunden oder seiner Endnutzer in der Anwendung Unserer Produkte



- Ausführliche Unternehmensberatung oder Prozessentwicklung
- Datenübernahme, unter Einbeziehung von aber ohne Beschränkung auf:
  - Datenkonvertierung, -bereinigung, -verarbeitung
  - den Import von Daten anderer Produkte in die Devolutions-Anwendungen
  - Transfer von Devolutions-Produkten oder -Daten zu anderen Maschinen oder Umgebungen
- Support für alle kostenlosen Devolutions-Produkte
- Installation und Konfiguration von Hochverfügbare/Load-Balanced-Instanzen von Devolutions-Produkten
- Bau und/oder Konfiguration des/der Server(s) zum Hosten des Devolutions-Produkts. Unter Einbeziehung von, aber nicht beschränkt auf die Installation von Windows Servers, Windows Server Hotfixes, .Net Framework, MS Internet Information Server (IIS) und SQL Server. Einrichten und/oder Konfigurieren von SQL-Datenbankspiegelung oder Hochverfügbarkeit (z. B. Always On-Verfügbarkeitsgruppen)
- Unterstützung bei der Wiederherstellung des Devolutions-Produkts, wenn sich ein Backup als unvollständig, nicht funktionsfähig oder unbrauchbar erweist
- Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung nicht in Übereinstimmung mit Unserer Dokumentation betreibt oder Empfehlungen, Lösungen oder Updates, die von Uns bereitgestellt oder herausgegeben wurden, nicht umsetzt bzw. verwendet
- Defekte oder Bugs, die in einem Produktupdate, das von Uns veröffentlicht wurde, berichtigt wurden
- Datenverlust oder -korrumpierung durch eine falsche Nutzung des Produktes oder der Dienstleistung
- Nichtverfügbarkeit der Daten durch den Verlust eines Systempasswortes or Verschlüsselungsschlüssel, das vom Kunden oder seinen Endnutzern eingerichtet wurde
- Fehlfunktionen, Defekte oder Ausfälle, die auf Missbrauch, illegalen, fahrlässigen oder unsachgemäßen Gebrauch des Produkts oder der Dienstleistung, nicht autorisierte Modifikationen des Produkts oder andere Ursachen zurückzuführen sind, die außerhalb unserer Kontrolle liegen.
- Fragen, die sehr detailliert oder hochtechnische sind, wie z. B. nach Best Practices zur Organisation einer Active Directory Infrastruktur, Produktintegration oder -entwicklung
- Nutzung Unserer Produkte oder Dienstleistungen mit inkompatiblen, veralteten oder nicht unterstützten Anwendungen, Technologien oder Hardware von Drittanbietern
- Unterstützung bei Viren, Würmern und sonstiger Malware mit Auswirkungen auf den Betrieb Unserer Produkte und Dienstleistungen
- Unterstützung für Firewalls oder Antivirensoftware, die verhindern, dass Unsere Produkte und Dienstleistungen Internetzugang haben
- Unterstützung bei einem Defekt oder Ausfall des Systems, der Hardware, des Netzwerks oder der Software von Drittanbietern, die vom Kunden oder seinen Endnutzern verwendet werden
- Systemwiederherstellung oder -transfer im Falle von Serveraktualisierungen oder -ersatz, dem Ausfall von Festplatten usw.
- Unterstützung bei einem in der Beta-Version eines Produktes oder einer Dienstleistung festgestellten Defekt oder Fehler und
- Erstellung von Berichten und Abfragen.

Soweit der Kunde oder seine Endnutzer eine Supportanfrage in Bezug auf eine der oben genannten Dienstleistungen oder Situationen stellen, kann sich Devolutions nach freiem Ermessen bereit erklären, diese Unterstützung zu leisten, nachdem der Kunde die mit Uns vereinbarten zusätzlichen Gebühren und Kosten (üblicherweise auf Stundenbasis - Die anwendbaren Bedingungen finden Sie weiter unten) gezahlt hat. Sollte ein Problem nach den normalen Support-Bedingungen untersucht werden und wird später festgestellt, dass es durch Faktoren verursacht wird, die in der Ausschlussliste oben erwähnt sind, werden Wir den Kunden dementsprechend informieren und der Kunde ist für den Erwerb der erforderlichen fachmännisch ausgeführten Dienstleistungen zur Behebung des Problems verantwortlich.

Für den Fall, dass der Kunde oder seine Endnutzer eine ältere Version Unserer Produkte oder Dienstleistungen nutzen sollten, kann es gegebenenfalls notwendig sein, dass sie diese aktualisieren oder deren letzte Version installieren, bevor ihre Anfrage vom Kunden-Support bearbeitet wird.



## **Ausführungsstandard**

Devolutions sichert zu und garantiert, dass die Kundensupport-Leistungen professionell und fachgerecht gemäß der Branchenpraxis erbracht werden. Wenn Devolutions dies nicht tut und der Kunde Devolutions innerhalb von 60 Tagen nach dem Leistungsdatum benachrichtigt, wird Devolutions nach eigenem Ermessen als einziges Rechtsmittel des Kunden und als einzige Haftung von Devolutions für die Verletzung dieser Garantie über die Leistung von Supportdienstleistungen entweder die Supportleistungen erneut erbringen oder (je nach Fall) den dafür gezahlten Preis erstatten.

## **Bearbeitung von Anfragen**

Devolutions wird wirtschaftlich, angemessene Anstrengungen unternehmen, um auf die zulässigen Anfragen des Kunden oder des Endnutzers an den Support innerhalb des anwendbaren Zeitrahmens, der in der obenstehenden Tabelle erwähnt wird, reagieren zu können. Sie bestätigen und stimmen zu, dass die Bearbeitung Ihrer Anfrage je nach Komplexität und Umfang der gleichzeitigen Anfragen, die unser Team erhält und bearbeitet, variieren kann, und wir können nicht garantieren, dass Ihre Anfrage innerhalb eines bestimmten Zeitraums bearbeitet wird. Sie bestätigen und stimmen des Weiteren zu, dass Ihre Support-Anfrage ganz oder teilweise durch externe Berater oder Subunternehmer bearbeitet werden kann.

## **Übermäßige Nutzung der Support-Dienste**

Sollten der Kunde oder seine Endnutzer Unsere Support-Dienstleistungen übermäßig in Anspruch nehmen oder ein schlechtes Verständnis für die Bedienung der Software innerhalb ihrer Umgebung zeigen, können Wir gegebenenfalls nicht in der Lage sein, auf ihre Anfrage innerhalb der geltenden Frist zu reagieren. Wir können zudem verlangen, dass der Kunde oder seine Endnutzer (auf Kosten des Kunden) eine Schulung erhalten, bevor sie Unterstützung durch die Kunden-Support-Abteilung von Devolutions zu erhalten. Devolutions behält sich das Recht vor, die Erbringung von Supportleistungen zu verweigern, wenn der Kunde mehr als zweimal nicht an einem geplanten Supporttermin teilnimmt.

## **Verpflichtungen des Kunden**

Der Kunde und seine Endnutzer arbeiten mit Devolutions zusammen und unterstützen Uns in ihren Bemühungen zur Erbringung der angeforderten Unterstützung. Diese Zusammenarbeit und Unterstützung können (ohne Einschränkung) das Folgende beinhalten: Die zeitnahe Übertragung der sachdienlichen und zutreffenden Unterlagen und Informationen an Devolutions und den Fernzugriff auf die Computerumgebung, wo der Fehler erneut erzeugt und nachverfolgt werden kann. Der Kunde und seine Endnutzer sind auch für die Aktualisierung ihrer Hardware- und Software-Infrastruktur verantwortlich, um einen ordnungsgemäßen Betrieb Unserer Produkte und Dienstleistungen zu ermöglichen.

## **Zugang zu Kundendaten oder-maschinen**

In dem Umfang, in dem Sie uns gestatten, Ihre Daten zu importieren oder per Fernzugriff auf Ihre Maschinen zuzugreifen, um Ihr Problem zu untersuchen, zu reproduzieren oder zu beheben, wird davon ausgegangen, dass Sie uns den Zugriff auf diese Daten und Umgebungen für diese begrenzten Zwecke gestatten. Obwohl angemessene organisatorische und technische Maßnahmen eingesetzt werden, um die Integrität, Vertraulichkeit und Sicherheit Ihrer Systeme und Daten während der Bearbeitung Ihrer Anfrage zu wahren, übernehmen wir keine Garantie für deren Verfügbarkeit oder Integrität und garantieren nicht, dass der Prozess fehler- oder risikofrei ist. Sie übernehmen alle Risiken des Verlusts, der Beschädigung oder der Gefährdung, die sich aus einem solchen Prozess ergeben, und wir übernehmen diesbezüglich keine Haftung (es sei denn, solches wurde durch unsere grobe Fahrlässigkeit verursacht). Sie sind auch dafür verantwortlich, Sicherungskopien Ihrer Daten, auf die wir zugreifen oder die wir importieren, aufzubewahren. Alle importierten Daten werden sofort nach Lösung Ihres Problems unter Aufsicht eines Mitglieds unseres Sicherheitsteams gelöscht. Eine Bestätigung dieser Löschung kann auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.



### **Schulungs- oder Beratungsdienstleistungen**

Alle Schulungs- und Beratungsleistungen, die nicht durch einen gültigen Supportplan abgedeckt sind, können im Voraus auf Stundenbasis erworben werden. Eine Schulungs- oder Beratungstermin muss mindestens fünf (5) Geschäftstage im Voraus angefordert oder geplant werden und darf 90 Minuten nicht überschreiten. Gekaufte Stunden, die nicht innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten genutzt werden, verfallen.

### **Haftungsausschlüsse**

DEVOLUTIONS LEHNT HINSICHTLICH DER KUNDENSUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN, DIE DEM KUNDEN ODER SEINEN ENDNUTZERN ANGEBOTEN ODER FÜR DIESE AUSGEFÜHRT WERDEN, AUSDRÜCKLICH ALLE ANDEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GARANTIE AB (GLEICHGÜLTIG, OB SIE NACH GESETZ, GEWOHNHEITSRECHT, SITTEN UND GEBRÄUCHEN, GEPFLOGENHEITEN ODER IN SONSTIGER WEISE ENTSTEHEN). DIESER AUSSCHLUSS DER GARANTIE GILT ZUSÄTZLICH ZU (UND NICHT ANSTELLE) DER BESCHRÄNKUNGEN UND AUSSCHLÜSSE DER GARANTIE UND DER HAFTUNG, DIE IN ANDEREN VEREINBARUNGEN, DIE ZWISCHEN DEVOLUTIONS UND DEM KUNDEN UND/ODER DEN ENDNUTZERN HINSICHTLICH UNSERER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN ABGESCHLOSSEN WURDEN, DARGELEGT SIND.

### **Neufassungen**

Devolutions behält sich das Recht vor, diesen Anhang zur Dienstgüte (einschließlich des Umfangs seiner Support-Pläne und der angebotenen Leistungen) von Zeit zu Zeit zu ändern oder zu aktualisieren, indem eine geänderte Version davon auf der Website des Unternehmens veröffentlicht wird.