

®



Kaseya

SUPPORT-RICHTLINIE FÜR KASEYA KUNDEN

LETZTE AKTUALISIERUNG: 1. Februar 2010

Kaseya Support-Richtlinie

Support-Optionen

1. Kaseya Kunden haben die Möglichkeit die Kaseya® Selbsthilfe-Tools zu nutzen, die im Internet unter <http://portal.kaseya.net> verfügbar sind. Die Knowledge-Base bietet Problemlösungen zu allen üblichen Support-Themen und steht rund um die Uhr (24 Std./Tag, 7 Tage/Woche, 365 Tage/Jahr) zur Verfügung.
2. Wenn Kunden in der Knowledge-Base keine Lösung für ihr Problem finden, können sie über die Auswahl „Support anfordern“ innerhalb des Moduls ‚System‘ des Kaseya Servers oder über das Kundenportal unter <http://portal.kaseya.net> eine Support-Anfrage aufgeben. Mit dieser Option erzeugen sie ein Ticket auf der Basis ihrer Angaben zum Zeitpunkt der Anfrage. Gleichzeitig wird eine Ticketnummer als Referenz vergeben, die das Kaseya Team zur Ticketverfolgung benötigt. Die voraussichtliche Reaktionszeit richtet sich nach dem weiter unten definierten Schweregrad der Support-Anfrage. Die Kommunikation verläuft hauptsächlich auf elektronischem Weg über Ticket-Updates, die auf dem Kaseya Server beim Kunden und/oder über das Kundenportal sichtbar sind, wobei die zugeordnete Ticketnummer angegeben ist.
3. Wenn Tickets nicht über die elektronische Kommunikation gelöst werden können, erfolgt der ausgehende Telefon-Support nach Priorität in Abhängigkeit von dem Schweregrad der Störung (siehe weiter unten). Der Telefon-Support kann grundsätzlich erst nach Aufgabe einer Support-Anfrage in Anspruch genommen werden. In diesen Fällen priorisieren Kaseya Mitarbeiter – je nach personeller Verfügbarkeit – Störungen nach dem Schweregrad und beraten Kunden telefonisch bei der Lösungsfindung. Bitte beachten Sie, dass bei eingehenden Telefonaten kein Service-Level zugrundegelegt wird, da die Verfügbarkeit der Mitarbeiter eingeschränkt ist.

Support-Anfragen

Alle Anfragen müssen wie oben beschrieben über das Kaseya Service-Desk aufgegeben und verfolgt werden. Kunden werden gebeten die Antworten des Support-Teams durchzusehen und Handlungsempfehlungen zu befolgen. Wenn Sie eine neue Anfrage aufgeben, bitten wir Sie so viele Angaben wie möglich dazu zu machen, damit das Kaseya Support-Team das Problem richtig identifizieren und eingrenzen kann. Nachstehende Angaben werden bei jeder Anfrage benötigt (weitere Informationen können zusätzlich ergänzt werden):

- System-Identifikationsnummer, die bei Kauf des Systems vergeben wurde und auf der Login-Seite des Kaseya Systems abgelesen werden kann – diese Nummer bildet auch die ersten sechs Stellen des Lizenzcodes
- Name(n) und Versionsnummer(n) des Produktes, zusammen mit allen Maintenance-Updates und bereitgestellten Patches

- Plattform(en) und Version(en), auf denen das Produkt betrieben wird. Bevor Kunden eine Support-Anfrage stellen, müssen sie sicherstellen, dass das Problem auf der (den) zertifizierten Kaseya Plattform(en) reproduzierbar ist, die für dieses Produkt auf der Website von Kaseya angegeben sind.
- Allgemeine Beschreibung der Betriebsumgebung
- Reproduzierbarer Testfall, der veranschaulicht, durch welche spezielle Anwendung das beschriebene Problem ausgelöst wurde
- Gruppen-ID und Geräte-ID der Clients, auf denen das Problem aufgetreten ist
- Protokolldateien, Auflaufverfolgungs- und Systemdateien
- Genauer Wortlaut aller Fehlermeldungen, sofern erforderlich, mit Screenshots
- Ausführliche Beschreibung des Problems und gewünschtes Ergebnis
- Besondere Umstände bei Auftreten des Problems

Kaseya weist jedem Vorfall eine Ticketnummer zu, die als offizielle Referenznummer für das Ereignis gilt. Kunden werden gebeten, die Ticketnummer immer anzugeben, wenn sie auf Handlungsempfehlungen oder Antworten des Kaseya Support-Teams reagieren. Wenn die Ticketnummer auch auf Anfrage nicht angegeben wird, kann sich die Störungsbehebung dadurch verzögern.

Anmerkung: In einigen Fällen muss auf das System zugegriffen werden, um die Fehlerdiagnose zu beschleunigen. Kunden werden daher gebeten, die Hinweise zum Login für den Kaseya Support, die auf ihrem System auf der Seite „Support anfordern“ beschrieben sind, unbedingt zu beachten.

Reaktionszeiten

Das Kaseya Support-Team bearbeitet die über das Support-Portal eingehenden Support-Anfragen in Abhängigkeit vom Schweregrad der Vorfälle. Der Schweregrad ergibt sich aus der relativen Auswirkung eines Vorfalls auf die Systeme und bestimmt die jeweiligen Reaktionszeiten mit dem Verständnis, dass Kaseya einen ökonomisch vertretbaren Aufwand betreibt, um so schnell wie möglich in Abhängigkeit von der Personalverfügbarkeit eine erste Antwort zu geben:

Schweregrad 1 (kritisch)

Vollständiger Systemausfall, Agents sind offline oder Kserver ist außer Betrieb

Reaktionszeit max. 2 Stunden

Telefonkontakt über ein regionales Tier-2-Netzwerk binnen max. 1 Stunde innerhalb regional üblicher Geschäftszeiten.

Schweregrad 2 (hoch)

Ein unternehmenskritisches System oder eine wichtige Funktion der Software ist maßgeblich beeinträchtigt oder die Systemintegrität ist bedroht

Reaktionszeit max. 4 Stunden

Schweregrad 3 (normal)

Ein Leistungsmerkmal oder eine Funktion der Software ist beeinträchtigt

Reaktionszeit max. 8 Stunden

Schweregrad 4 (niedrig)

Der Workflow ist nicht beeinträchtigt, Anfragekategorie 'Wie kann ich...'

Reaktionszeit max. 12 Stunden

Der Kaseya Support zielt darauf ab, die Störung mit der ersten Reaktion auf eine Support-Anfrage zu beheben. In einigen Fällen werden jedoch zusätzliche Informationen vom Kunden benötigt, um ein Problem besser eingrenzen zu können. Die Reaktionszeit wird dann vom Kunden mitbestimmt. Bei Eingang der benötigten Kundenangaben bearbeitet das Kaseya Support-Team die Anfrage mit ökonomisch vertretbarem Aufwand, um die oben angegebenen Reaktionszeiten einhalten zu können.

Darüber hinaus gibt es Fälle, in denen Support-Anfragen für eine genaue Problemdiagnose an das Entwicklungsteam eskaliert werden müssen. In diesen Fällen ist typischerweise der Zugang zum Kaseya Server und der Zugriff auf die Systemprotokolle zur Prüfung erforderlich. Reaktionszeiten hängen hier von Kaseya und dem Kunden gleichermaßen ab. Manchmal sind mehrere Schritte notwendig, um das Problems eindeutig zu identifizieren. Das Support-Team unternimmt alle ökonomisch vertretbaren Anstrengungen, um die zur Identifizierung des Problems benötigte Zeit so gering wie möglich zu halten und schnellstmöglich eine Lösung zu finden. Wenn ein Programmwechsel notwendig ist, um eine Störung zu beheben, wird der Kunde über den geschätzten Zeitaufwand für die Problembhebung informiert. In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu wissen, dass die Mehrzahl dieser Produktupdates in Form von Hotfixes bereitgestellt wird. Ein Hotfix ist ein sehr isoliertes Update eines Codes, der ein spezielles Problem adressiert. Ein Hotfix durchläuft nur einen eingeschränkten Qualitätssicherungsprozess und kann unbeabsichtigt andere operative Funktionen des Kaseya Systems beeinträchtigen. Das Kaseya Entwicklungsteam arbeitet darauf hin, das Hotfix weiter zu überprüfen und jede unbeabsichtigte Betriebsbeeinträchtigung so schnell wie möglich zu beheben.

Autorisierte Ansprechpartner

Alle Support-Anfragen an Kaseya müssen durch einen oder mehrere autorisierte Ansprechpartner erfolgen. Die jeweils sinnvolle Zahl von Ansprechpartnern, die Support-Anfragen auslösen können, wird mit Kaseya vereinbart. Die Festlegung von autorisierten Ansprechpartnern stellt sicher, dass nur bestimmte Mitarbeiter das Kaseya Support-Team mit Arbeiten beauftragen können, die Systemveränderungen oder -ausfallzeiten nach sich ziehen können. Darüber hinaus bietet es Kunden den Vorteil, Support-Anfragen zu zentralisieren und damit wirtschaftlicher zu gestalten. Jeder autorisierte Ansprechpartner muss über die notwendigen technischen Kenntnisse, Ausbildung und/oder Erfahrungen verfügen, um die Empfehlungen und Verfahrenshinweise des Support-Teams ausführen zu können. Autorisierte Ansprechpartner sind verantwortlich für die gesamte Kommunikation mit dem Kaseya Support-Team und müssen etwaige Risiken für Systemverfügbarkeit und Datenintegrität verstehen und minimieren können. Der Kunde ist dazu verpflichtet, Kaseya die Namen, E-Mail-Adressen und Telefondurchwahlnummern der autorisierten Ansprechpartner per Brief oder per E-Mail anzugeben. Der Kunde kann autorisierte Ansprechpartner von Zeit zu Zeit neu bestimmen, wobei die Namen der neuen Ansprechpartner und ihre Kontaktdaten Kaseya vorab per Brief oder E-Mail anzugeben sind.

Eskalation

Unternehmenskritische Probleme werden durch das Kaseya Support-Team automatisch eskaliert. Kaseya bearbeitet jede Support-Anfrage mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand, bis eine Lösung gefunden oder eine Zwischenlösung etabliert ist. Der Kunde kann zu jedem Zeitpunkt ein Update oder eine weitere Eskalation innerhalb des Tickets anfordern.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Kaseya kann seiner Verpflichtung zum Support nur nachkommen, wenn der Kunde

- (a) alle Anweisungen und Wartungsangaben von Kaseya ausführt;
- (b) die Kaseya Knowledge-Base nutzt, um themenbezogene Hinweise und Lösungsempfehlungen zu prüfen, bevor er eine Support-Anfrage aufgibt;
- (c) die Fehlerlösung mit vertretbarem Aufwand betreibt, nachdem er einen Lösungsvorschlag von Kaseya erhalten hat
- (d) Kaseya bei Bedarf Daten, Informationen, Unterstützung, Material und Zugriff auf Geräte, soweit notwendig und zumutbar, zur Verfügung stellt;
- (e) alle Patches und Hotfixes sofort installiert;
- (f) sicherstellt, dass alle Hardware- und Softwarespezifikationen den von Kaseya definierten Anforderungen entsprechen und
- (g) das Risiko ausschaltet, dass Produkte von Dritten den Betrieb von Kaseya Produkten beeinträchtigen.

Weitere Bedingungen

Der Support durch Kaseya erstreckt sich nicht auf Probleme, die dadurch entstanden sind, dass

- (a) ein Leistungsmerkmal, Programm oder Gerät einem Kaseya Produkt oder einem Teil davon eingegliedert oder angehängt wurde;
- (b) das sich das Problem auf Unfall, Transport, Unterlassung, Missbrauch, Umbau, Veränderung oder Erweiterung des Produktes zurückführen lässt;
- (c) keine geeignete Installationsumgebung bereitgestellt werden kann;
- (d) keine geeignete Testumgebung und Verfahren für ein Upgrade bereitgestellt werden können, bevor ein größeres Update des Kaseya Systems vorgenommen wird;
- (e) das Produkt für Zwecke eingesetzt wird, für die es nicht ausgelegt ist;
- (f) das Produkt in einer Betriebsumgebung eingesetzt wird, die nicht der durch Kaseya zertifizierten Umgebung für dieses Produkt entspricht oder
- (g) eine zuvor von Kaseya bereitgestellte Version zur Fehlerkorrektur nicht installiert wurde.

Kaseya behält sich das Recht vor, diese Support-Richtlinie zu ändern oder zurückzuziehen.