



Support-Programm Standard

DICOS GmbH Kommunikationssysteme

Dokument Support-Programm	Version 1.6.1	Datum 11.06.2024	Status Freigegeben	Geprüft	Genehmigt
------------------------------	------------------	---------------------	-----------------------	---------	-----------

Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Beschreibung
1.3	14.06.2017	I. Plass	Aktualisierung und Formatüberarbeitung
1.4	28.05.2018	M. Troitzsch	Aktualisierung gemäß DSGVO
1.4	29.05.2018	I. Plass	Formatänderung, Ergänzungen
1.4	06.06.2018	I. Plass	Freigabe nach Review
1.4.1	22.11.2018	I. Plass	Aktualisierung Support-emails
1.4.2	15.10.2019	I. Plass	Neues Corporate Design
1.4.3	27.08.2020	I. Plass	Update Links
1.4.4	08.02.2021	I. Plass	Aktualisierung E-Mail-Adressen
1.4.5	02.07.2021	I. Plass	Aktualisierung E-Mail-Adresse
1.5	31.01.2023	I. Plass	Umstellung Ticketsystem, Aktualisierung E-Mail-Adressen
1.6	01.02.2024	N. Fujara	Umstellung Ticketsystem, Aktualisierung E-Mail-Adressen
1.6.1	11.06.2024	W. Geyer	Aktualisierung E-Mail-Adressen

Referenzdokumente

Kennung	Beschreibung

I. Telefonische Unterstützung

Ein *Support*-Spezialist (siehe Ansprechpartner in **Anlage B**) steht für Informationen über Applikationen, Produktempfehlungen und Konfigurationen sowie für Fehlerbeseitigungsmaßnahmen im Rahmen der Wartung zur Verfügung. Der *DICOS Support* ist werktags außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und Fronleichnam von Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr besetzt. Der Zeitraum kann durch getrennte vertragliche Regelungen erweitert werden.

II. Eskalationsverfahren und Prioritätsgruppen

Um eine gleichmäßige Bearbeitung gemeldeter Probleme an den *DICOS Support* zu gewährleisten, werden alle Störungsmeldungen in eine von den 4 unten genannten Kategorien eingestuft. Die Kategorie bestimmt die Dringlichkeit eines Problems und kann zu jedem Zeitpunkt nach Rücksprache mit dem *DICOS Support* geändert werden.

Kategorie	Definition	Reaktionszeiten
Kritisches Problem	Das System ist nicht verfügbar oder in seiner Nutzung insoweit stark eingeschränkt, als Benutzer nicht auf Kernfunktionen zugreifen können. Es bestehen unmittelbare Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Kunden.	2 Arbeitsstunden
Problem	Eine geschäftsrelevante Funktion ist nicht verfügbar oder einzelne Transaktionen können nicht ausgeführt werden.	4 Arbeitsstunden
Problem mit geringen Auswirkungen	Das System arbeitet nicht nach den Spezifikationen, ist aber mit leichten Einschränkungen verfügbar.	1 Arbeitstag
Anfrage	Ein Problem ohne Auswirkungen für den täglichen Betrieb, z.B. ein Änderungsvorschlag oder die Anregung zur Verbesserung/Erweiterung der Funktionen.	3 Arbeitstage

Die Reaktionszeit ist auf den oben angegebenen Support-Zeitraum bezogen.

Probleme der Kategorien „Problem“ und „kritisches Problem“ müssen mindestens zusätzlich per Telefon an den *DICOS Support* gemeldet werden. Durch alleinige Absendung einer Email beginnt die Reaktionszeit nicht.

III. Softwareunterstützung

- A. Für die vorliegenden Zwecke gelten die folgenden Begriffsbestimmungen in Bezug auf die Bereitstellung von Software-Unterstützungsdiensten:

Der Begriff "**Software**" bezieht sich auf die im Wartungsschein aufgeführten Computerprogramme. Der Wartungsschein wird nach Beauftragung erstellt, bzw. ggf. ergänzt.

Der Begriff "**Dokumentation**" bezieht sich auf das für die Software aktuell geltende Benutzerhandbuch.

Der Begriff "**Fehler**" bezieht sich auf einen vom Kunden dokumentierten Defekt in der Software, der dazu führt, dass die Software nicht entsprechend der in der Dokumentation beschriebenen Softwarefunktion betrieben werden kann.

Der Begriff "**Aktualisierung**" bezieht sich auf eine Änderung der Software, die vom Hersteller nach eigenem Ermessen allgemein angeboten wird.

- B. Die Verpflichtungen von DICOS hinsichtlich der Bereitstellung von Software-Unterstützungsdiensten sind folgende:

(1) Lieferung aller Aktualisierungen von Software- und Dokumentations-teilen, welche Bestandteile eines gültigen Wartungsvertrages sind. Die Nutzungsrechte aller derartigen Aktualisierungen werden in dem jeweils zugrunde liegenden Lizenzvertrag zwischen dem Kunden und dem Software-Hersteller geregelt.

(2) Bereitstellung von aktueller Software erfolgt über den DICOS Supportserver <https://support.dicos.de/>. Die Registrierung ist über folgenden Link möglich: <https://www.dicos.de/support/>. Alternativ kann der Kunde die Software direkt beim jeweiligen Hersteller herunterladen, sofern er über einen entsprechenden Zugang verfügt.

(3) Bereitstellung angemessener Unterstützung des Kunden per Telefon oder E-Mail im Rahmen eines gültigen Wartungsvertrages.

- C. Die Verantwortung für die Überwachung, Verwaltung und den Gebrauch der Software und deren Aktualisierungen liegt allein beim Kunden und schließt u.a. folgendes ein:

(1) Durchführung regelmäßiger und angemessener Sicherungsverfahren;

(2) Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Computersystembetriebs sowie einer ordnungsgemäßen Wartung des Computersystems;

- (3) Durchführung angemessener Verfahren zur Einhaltung der Anforderungen in Bezug auf angemessene Betriebsbedingungen, Sicherheit und Richtigkeit von Ein- und Ausgabe sowie Neustart und Wiederherstellung im Falle einer Fehlfunktion;
 - (4) Gebrauch der Software-Aktualisierungen ausschließlich in Übereinstimmung mit den Anweisungen in der Dokumentation oder den expliziten Anweisungen durch den *DICOS Support*;
 - (5) Sicherstellung, dass von Folgendem abgesehen wird: Modifikation oder Abänderung der Software-Aktualisierungen, Gebrauch nicht von DICOS genehmigter Softwareprogramme in Verbindung mit den Aktualisierungen;
 - (6) Sicherstellung, dass davon abgesehen wird, von den Aktualisierungen Kopien herzustellen – mit Ausnahme der Kopien, die zur Installation der Aktualisierungen auf der zum Computersystem gehörenden Festplatte erforderlich sind.
- D. DICOS übernimmt keine Leistungen bei Störungen, die ihre Ursachen in den folgenden Vorgängen haben:
- (1) nicht bestimmungs- und zweckgemäße Verwendung der Produkte
 - (2) Störungsverursachung durch den Vertragspartner, bzw. durch den Endkunden
 - (3) Diebstahl, Feuer, Wasserschaden
 - (4) Spannungsschwankungen von elektrischem Strom
 - (5) Ausfälle der zugrunde liegenden Hardware-Plattformen, es sei denn diese sind als Vertragsbestandteil im Wartungsschein aufgeführt.
- Leistungen im Zusammenhang mit den oben aufgeführten Störungen wird DICOS auf Wunsch dem Vertragspartner erbringen, sofern der Vertragspartner DICOS diese Leistungen und den Austausch von Software sowie alle Kosten für Reise, Unterkunft und Material gemäß der dann aktuellen Preisliste erstattet.
- DICOS behält sich – sofern nicht anderweitige vertragliche Regelungen gelten – das Recht vor, Dritte als Erfüllungsgehilfe zur Erfüllung der Leistungen zu beauftragen.
- E. Der Kunde ist nicht berechtigt, die hier vereinbarte Unterstützung an Dritte zu übertragen oder abzutreten.

IV. Entsendung von technischem Hilfspersonal auf Abruf

Wenn für das System eines Kunden technische Unterstützung vor Ort erforderlich ist oder durch den Kunden gewünscht wird, kann ein entsprechender Spezialist angefordert werden. Der Vor-Ort-Einsatz wird zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber abgestimmt. Eine definierte Reaktionszeit liegt nicht zugrunde.

- Die Gebühr für Einsätze am Installationsort während der DICOS-Geschäftszeiten wird nach dem jeweils gültigen Stundensatz zuzüglich aller Nebenkosten berechnet. Es gilt eine Mindeststundenzahl von einem halben (1/2) Tag.
- Nachtarbeitszeit zwischen 18:00 und 06:00 Uhr wird mit einem Zuschlag von 50 % in Rechnung gestellt.
- Wochenend- und Feiertageeinsätze sind gesondert zu vereinbaren. Die Leistungen werden mit einem Zuschlag von 100 % auf den oben genannten Basispreis berechnet.

V. Geheimhaltungsverpflichtung, Datenschutz, Weitergabe von Daten

- A. Die Übermittlung von vertraulichen Informationen und/oder unter die Regelung der EU-DSGVO i.V.m. BDSG (neu) fallenden Daten erfolgt an den Vertragspartner ausschließlich über gesicherte und verschlüsselte Kommunikationswege. Darüber hinaus stellt der Vertragspartner sicher, dass personenbezogene Daten vor der Übermittlung anonymisiert werden, sofern dies technisch möglich ist.
- (1) Sofern im Einzelfall durch den Vertragspartner gewünscht oder aufgrund regelmäßiger Übermittlung nicht anonymisierter Daten erforderlich, kann ein Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO abgeschlossen werden. Sofern der Vertragspartner keinen entsprechenden Standardvertrag vorlegen kann, steht ein solcher bei DICOS auf Anfrage zur Verfügung.
 - (2) Sofern eine Übermittlung derartiger Daten an weitere Vertragspartner (insbesondere Software-Hersteller) zur Analyse erforderlich sein sollte, kontrolliert DICOS die Anonymisierung der Daten.
 - a. Sind die Daten nicht anonymisiert, oder ist eine Anonymisierung technisch nicht möglich oder nicht sinnvoll (z.B. bei Binärdaten), so gilt die Genehmigung zur Übermittlung der Daten durch den Vertragspartner als erteilt, wenn der Vertragspartner nicht im Rahmen der Ticket-Kommunikation widerspricht.
 - b. Sofern eine Bearbeitung nicht anonymisierter Daten durch beteiligte Software-Hersteller eine Verarbeitung im Auftrag nach Art. 28 DSGVO darstellt, stellt der Vertragspartner selbst sicher, dass ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Softwarehersteller besteht, was i.d.R. durch Standardvertragsklauseln gegeben ist.
 - (3) DICOS unterrichtet den Vertragspartner im Rahmen der Ticket-Kommunikation vorab über die Weitergabe der Daten.
 - (4) DICOS verwendet für die Weitergabe ausschließlich verschlüsselte Kommunikationswege.
- B. DICOS wird während der Erbringung der Leistungen zur Kenntnis gelangende Informationen oder Unterlagen des Vertragspartners, die als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis gekennzeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als solche erkennbar sind, während der Dauer des Vertragsverhältnisses und nach dessen Beendigung geheim halten. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen des Datenschutzes fallen. DICOS wird solche Informationen, Unterlagen oder Daten weder aufzeichnen noch speichern, vervielfältigen oder in irgendeiner Form nutzen oder verwerten, außer dies ist zur Erfüllung vertraglicher Pflichten erforderlich (insbesondere zur und während der Bearbeitung von

Störungsmeldungen). In diesen Fällen werden die ggfs. gespeicherten Daten nach Abschluss der Bearbeitung unverzüglich gelöscht.

- C. DICOS wird ihr Personal oder beauftragte Dritte entsprechend unterweisen und zur Einhaltung der Verpflichtungen gemäß Abs. A und B verpflichten.
- D. Die vorgenannten Pflichten nach Abs. B und C gelten spiegelbildlich auch für den Vertragspartner.

VI. Höhere Gewalt

- A. Sollte eine Partei bedingt durch höhere Gewalt nicht in der Lage sein, ihre Verpflichtungen ganz oder teilweise zu erfüllen, so ist sie in dem Umfang und für den Zeitraum, in dem sie durch höhere Gewalt betroffen ist, von ihren Verpflichtungen befreit. Die betroffene Partei wird die andere Partei unverzüglich in schriftlicher Form über Beginn, Art und voraussichtlicher Dauer der höheren Gewalt in Kenntnis setzen.

- B. Höhere Gewalt im Sinne dieses Vertrages sind Vorkommnisse, welcher Art auch immer, die durch Umstände oder Ursachen, die außerhalb der Kontrolle der sich auf höhere Gewalt berufenden Partei liegen, verursacht werden und trotz Anwendung angemessener Sorgfalt nicht verhindert werden können. Höhere Gewalt in diesem Sinne bedeutet – jedoch nicht abschließend – durch Naturereignisse verursachte Betriebsstörungen, kriegerische Einwirkungen, Streiks, zwingende, durch Rechtsmittel etc. nicht angreifbare oder aufschiebbare behördliche Anordnungen u. ä. Ereignisse.

VII. Ansprechpartner auf Seiten des Vertragspartners

- A. Der Vertragspartner benennt für jede Region, in der Leistungen durchgeführt werden, einen Ansprechpartner. Der Ansprechpartner dient DICOS als Kontaktperson für die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen. Ausschließlich der Ansprechpartner oder ausnahmsweise ein durch ihn beauftragter Vertreter kann Support-Aufträge erteilen. Für Support-Aufträge wendet sich der Ansprechpartner an den *DICOS Support* unter der von DICOS jeweils angegebenen Telefonnummer, bzw. Email-Adresse. DICOS Ansprechpartner sind in Anlage B bestimmt.
- B. Im Rahmen des zu leistenden Supports hat der Ansprechpartner alle von den Mitarbeitern des *DICOS Support* spezifizierten Maßnahmen durchzuführen und die Ergebnisse DICOS mitzuteilen. Der Ansprechpartner muss über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen, um mit den Mitarbeitern des *DICOS Support* bei der Diagnose von Systemstörungen zusammenarbeiten und sie unterstützen zu können.

Kontakt- und Vertretungspersonen beim Kunden

Kontaktperson:

(Name in Druckschrift)

(Position)

(Telefonnummer)

(E-Mail)

(Straße)

(Ort)

Vertretungsperson:

(Name in Druckschrift)

(Position)

(Telefonnummer)

(E-Mail)

(Straße)

(Ort)

Ansprechpartner innerhalb der DICOS GmbH

DICOS GmbH Kommunikationssysteme	+49 6151 82 787-0
DICOS Support - Hotline	+49 6151 82 787-45
DICOS EscAL	escal-support@dicos.de
DICOS PAM	pam-support@dicos.de
DICOS TrapRouter	traprouter-support@dicos.de
DICOS log!essential	logessential-support@dicos.de
Broadcom DX NetOps	netops-support@dicos.de
Broadcom DX Infrastructure Manager	uim-support@dicos.de
Broadcom Automic	automic-support@dicos.de
Ansible & AWX	awx-support@dicos.de
API Management	apim-support@dicos.de
IBM CP4AIOps, Instana, Turbonomic, Apptio	ibmprodukte-support@dicos.de
IBM Netcool Operations Insight	netcool-support@dicos.de
Blue Planet / Packet Design	pd-support@dicos.de
Alle weiteren Themen	dicos-support@dicos.de
Sekretariat	+49 6151 82 787-11