

The Data Security Company.

---

# Utimaco Safeware

Utimaco Safeware AG

Leistungsbeschreibung

Classic Support

*Autor* Corporate Technical Operations

*Version* 2.02, letzte Änderung 15.03.2007

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Leistungsumfang .....</b>	<b>3</b>
1.1	Hotline-Unterstützung .....	3
1.2	Verfügbarkeit .....	3
1.3	Reaktionszeit .....	3
1.4	1st Level Support.....	3
1.5	2nd Level Support .....	4
1.6	Persönlicher Login für MyUtimaco.....	4
1.7	Zugang zu Wissensdatenbank und Download aktueller Produktversionen.....	4
1.8	Plattform-Migration .....	5
<b>2</b>	<b>Definitionen .....</b>	<b>6</b>

# 1 Leistungsumfang

## 1.1 Hotline-Unterstützung

Kunden mit **Classic Support** Pflegevertrag erhalten Unterstützung von qualifizierten Support Mitarbeitern in Post-sales Fragen zu SafeGuard® Produkten, für welche ein solcher Pflegevertrag abgeschlossen wurde. Die Unterstützung erfolgt telefonisch oder schriftlich (Web, Email).

Der "Kunde" in diesem Zusammenhang ist der System Administrator des Vertragsnehmers. Der System Administrator seinerseits ist Ansprechpartner für Fragen zum Produkt innerhalb seines Unternehmens. Der **Classic Support** Pflegevertrag beinhaltet keinen Support für Endanwender.

## 1.2 Verfügbarkeit

Die Hotline-Unterstützung steht montags bis freitags in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung (gesetzliche Feiertage\* ausgenommen).

Telefonisch ist die Hotline zu Standardfestnetzbedingungen (keine Sonderrufnummern oder Mehrwertnummern) erreichbar. Die Telefonnummer wird bei Vertragsabschluss mitgeteilt.

*\* Es gelten die Feiertage am Standort des Erbringers der Supportleistungen. Eingeschränkte Servicezeiten (von 9:00Uhr bis 13:00Uhr) gelten am 24.12. und am 31.12. Stand 01/2007.*

## 1.3 Reaktionszeit

Für den Pflegevertrag Classic Support gilt eine Reaktionszeit "Next Business Day".

Die Reaktionszeit beinhaltet:

- Öffnen eines Tickets in einem entsprechenden System
- Schriftliche Rückmeldung an den Kunden unter Nennung einer eindeutigen Referenz
- Zuordnung des Tickets an einen Support Mitarbeiter
- Beginn des Troubleshooting an diesem Ticket
- Erste Rückmeldung über Resultate des Troubleshooting an den Kunden

## 1.4 1st Level Support

Der 1st Level Support ist der erste Kontakt für den Kunden und beinhaltet:

- Erfassen der Kundenangaben sowie der technischen Informationen
- Unterstützung auf Basis bereits dokumentierten Wissens: Utimaco Handbücher, Utimaco Wissensdatenbank, Wissen auf Basis der "Utimaco Certified System Engineer (UCSE)" Zertifizierung, sowie Microsoft Wissen (auf MCSA Level)

- Bereitstellen existierender Problemlösungen und Workarounds

Der 1st Level Support Mitarbeiter steht hierbei im direkten Kontakt mit dem Kunden.

## 1.5 2nd Level Support

Der 2nd Level Support unterstützt den Kunden bei der Bearbeitung komplexerer, nicht dokumentierter Anfragen und beinhaltet darüber hinaus:

- Prüfung kundenseitiger SafeGuard® Konfigurationseinstellungen und produktrelevanter Betriebssystemeinstellungen.
- Nachstellen von gemeldetem Verhalten eines SafeGuard® Produkts in einer Testumgebung
- Bereitstellen von Lösungsansätzen auf Basis standardmäßiger SafeGuard® Konfigurationseinstellungen
- Dokumentation der Lösungsansätze für den Kunden

Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus der kundenspezifischen Umgebung, etwa bei spezieller Hardware oder Software. Wird ein solcher Zusammenhang vermutet, wird der 2nd Level Support die notwendige Hardware oder Software beim Kunden anfordern, wenn dies zur Lösung notwendig ist.

## 1.6 Persönlicher Login für MyUtimaco

Mit Abschluss eines Pflegevertrags erhält der Kunde die Möglichkeit eines personalisierten Logins zu **MyUtimaco**. Die Registrierung erfolgt durch den Kunden mit Hilfe der Pflegevertragsnummer.

Link für die Registrierung: <http://www.utimaco.de/utimacoregistration/>

Der Kunde hat die Möglichkeit, weitere Administratoren zu benennen bzw. zu registrieren, die für den Support von SafeGuard® Produkten in ihrem Unternehmen verantwortlich sind.

## 1.7 Zugang zu Wissensdatenbank und Download aktueller Produktversionen

Über die Internet Seite **MyUtimaco** (<http://www.utimaco.de/myutimaco>) und mit eigenem Login hat der Kunde Zugriff auf weitere Dienstleistungen:

- Erstellen einer technischen Anfrage über Web-Interface
- Vollzugriff auf Utimaco Wissensdatenbank inklusive der Solution Descriptions
- Kostenfreier Download von Service Releases und Handbüchern
- Kostenfreier Download von Minor und Major Releases eines Produktes (z.B. von Version 4.1 auf 4.2 bzw. 4.2 auf 5.0)

---

## 1.8 Plattform-Migration

Alle innerhalb einer Produktversion von Utimaco unterstützten Plattformen können kostenfrei genutzt werden (z.B. Windows 2000 und Windows XP bei SGE 4.30). Dies gilt ebenfalls für neue Betriebssystemplattformen, sofern sie vom jeweiligen SafeGuard® Produkt unterstützt werden (gilt der Pflegevertrag z.B. für SafeGuard® PDA für Windows Mobile 2003, so können SafeGuard® PDA Lizenzen auch unter Windows Mobile 5.0 genutzt werden). Hingegen ist ein Wechsel auf solche Plattformen kostenpflichtig, die eine separate Produktversion (Artikelnummer / CD) erfordern (z.B. Symbian vs. Windows Mobile).

## 2 Definitionen

<b>Ansprechpartner</b>	Der kundenseitige Ansprechpartner wird vom Kunden ernannt und fungiert als Kontakt für Supportfälle zwischen dem Erbringer der Support Leistungen und dem Kunden. Der benannte Kontakt ist verantwortlich für den Support der Endanwender des Kunden.
<b>Fehler</b>	Eine erhebliche Abweichung der Ist- von der Soll-Beschaffenheit, d.h. die Nichterfüllung funktioneller Spezifikationen, wie sie in der Dokumentation festgelegt ist; bei der Entwicklung von maßgeschneiderten Utimaco-Produkten die Nichterfüllung mit den schriftlich und ausdrücklich vereinbarten funktionellen Spezifikationen. Ein Fehler setzt voraus, dass ein solcher dargestellt und reproduziert werden kann.
<b>Hotfix</b>	Ein Hotfix ist eine konkrete Fehlerbehebung des Utimaco-Produkts für den Kunden (typischerweise eine Datei, die ausgetauscht wird), die keine Qualitätskontrolle von Utimaco durchlaufen hat, nicht öffentlich verfügbar ist und vom Kunden selbstständig zu testen ist.
<b>Migration</b>	Unterstützung anderer Betriebssysteme oder Wechsel auf andere (höhere oder neuere) Betriebssystemstände (vgl. Ziffer 1.8)
<b>Patch</b>	Ein Patch ist ein Hotfix mit Installation oder zumindest Installationsanleitung, der eine verkürzte Qualitätskontrolle durchlaufen hat und öffentlich verfügbar ist.
<b>Produkte</b>	Alle Utimaco-Produkte und/oder Produkte Dritter, welche von Utimaco geliefert werden.
<b>QA</b>	Quality Assurance (= Qualitätskontrolle).
<b>Release</b>	Synonym zu Version (siehe Definition unten).
<b>Service Pack</b>	Ein Service Pack ist eine Sammlung mehrerer Hotfixes und/oder Patches mit Änderung der vierten Stelle der Versionsnummer (x.xx.X.xx).
<b>Service Release</b>	Ein Service Release ist eine Version des Utimaco-Produkts, die von Utimaco freigegeben wurde und kleinere Fehlerbehebungen und ggfs. kleinere Verbesserungen enthält und bei der sich die dritte Stelle der Versionsnummer (x.xX.x.xx) geändert hat.
<b>Unterlagen</b>	Alle von Utimaco dem Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen hinsichtlich der Verwendung der Produkte. Die Unterlagen schließen jegliche von Utimaco vorgenommenen Aktualisierungen in den Unterlagen ein.
<b>Update</b>	Ein Update bezeichnet den Wechsel einer Version des Utimaco-Produkts, der freiwillig erbrachte technische Modifikationen und Verbesserungen sowie funktionale Erweiterungen mit Verbesserungen

enthält und bei dem sich die zweite Stelle der Versionsnummer (x.Xx.x.xx) geändert hat.

**Upgrade**

Ein Upgrade bezeichnet den Wechsel einer Version des Utimaco-Produkts, der freiwillig erbrachte wesentliche Verbesserungen bzw. Erweiterungen zu bereits existierenden Funktionalitäten und/oder neue Funktionalitäten in erheblichem Umfang beinhalten kann und bei dem sich die erste Stelle der Versionsnummer (X.xx.x.xx) geändert hat.

**Utimaco-Produkte**

Jeweils ein von Utimaco unter eigener Produktbezeichnung geliefertes Produkt (z.B. SafeGuard Easy, SafeGuard LAN Crypt etc.).

**Version (Release)**

Eine Version (Release) ist der Oberbegriff für einen eindeutig definierten Programmstand des Utimaco-Produkts, der von Utimaco freigegeben worden ist. Upgrades, Updates, Service Releases und/oder Service Packs stellen eine Version dar.

**Weiterentwicklung**

Weiterentwicklungen sind Anpassungen, Erweiterungen oder Änderungen des Utimaco-Produkts, mit denen Utimaco vom Kunden individuell beauftragt worden ist.

**Workaround**

Ein Workaround ist ein alternativer Lösungsansatz, durch den eine Fehlerauswirkung umgangen bzw. gemindert wird.

Utimaco Safeware AG  
Hohemarkstraße 22  
DE-61440 Oberursel  
Germany

[www.utimaco.de/myutimaco](http://www.utimaco.de/myutimaco)

#### Copyright Information

© 2007 - Utimaco Safeware AG

Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen dieses Dokuments darf nicht ohne ausdrückliche Genehmigung der Utimaco Safeware AG geändert werden.

Alle SafeGuard Produkte sind eingetragene Marken der Utimaco Safeware AG. Allen anderen Marken sind Marken der jeweiligen Inhaber. Microsoft, Windows und das Windows Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.