

Anlage 1: RICHTLINIE FÜR CUSTOMER ENABLEMENT UND SUPPORT

In der Bestellung des Kunden werden die Support-Level und das Customer Enablement festgelegt, auf die der Kunde Anspruch hat und die der folgenden Richtlinie unterliegen.

Customer Success

Das Customer Success Team des Kunden wird basierend auf dem primären Hosting-Standort des Staffbase-Dienstes zugewiesen. Das Customer Enablement, Customer Success und der Support ist auf die Gruppenadministratoren (wie in der Produkt Dokumentation beschrieben) des Kunden beschränkt.

Kontinuierliche Entwicklung. Nach dem Onboarding erhält der Kunde weiterhin regelmäßige Unterstützung bei der Weiterentwicklung seines Mitarbeiter-Engagement-Programms.

Alle oben genannten Customer-Enablement-Themen können Remote (über eine Gruppen- oder Eins-zu-eins-Sitzung) über das Internet, per Telefon, per Web-Sitzung oder persönlich in der nächstgelegenen Staffbase-Niederlassung durchgeführt werden. Termine beim Kunden vor Ort können gegen eine zusätzliche Gebühr durchgeführt werden (die im Voraus zwischen Staffbase und dem Kunden zu vereinbaren ist).

Reisekosten. Staffbase stellt tatsächlich angefallene Reisekosten nachträglich in Rechnung. Staffbase befolgt alle vereinbarten Reisekostenrichtlinien des Kunden, wenn diese vor der Reise bereitgestellt werden.

Pro-Jahr-Dienste. Alle genannten Customer Enablement und zugehörigen Dienste, die mit „pro Jahr“ gekennzeichnet sind, müssen innerhalb von 12 Monaten des jeweils relevanten 12 Monatszeitraums der Abonnementdauer des Kunden genutzt werden. Alle nicht genutzten pro-Jahr-Dienste verfallen am Ende des relevanten 12 Monatszeitraums, sofern zwischen dem Kunden und Staffbase in einer schriftlichen und unterschriebenen Änderung nichts anderes vereinbart wurde. Wenn die Abonnementdauer des Kunden nicht ein gerades Vielfaches von 12 Monaten beträgt, werden die oben genannten „pro Jahr“-Dienste anteilig auf das nächste Quartal angerechnet bzw. abgezogen.

Beratungs- und Implementierungs-Services. Kunden im Rahmen des Premier Success- und Premier Success Plus-Plans können verschiedene Beratungs- und Implementierungs-Services in Anspruch nehmen, die von geschulten Mitarbeitern, nach Verfügbarkeit, angeboten werden. Die Beratungs- und Implementierungs-Services können zusätzliche Admin- und Fachschulungen, die Umsetzung kleinerer Änderungen (z. B. CSS, HTML, Javascript, benutzerdefinierte Schriftarten) und (sofern relevant) Anleitungen zu API-Implementierungen umfassen. Die Beratungs- und Implementierungs-Services können von jedem Staffbase-Partner weltweit erbracht werden.

Customer Enablement und erweiterte Leistungen	Customer Enablement & Services Plan		
	Standard Support	Premier Success	Premier Success Plus
Customer Success & Enablement			
Customer Success Manager & Enablement	Zugriff auf zugeschnittene e-Learning Materialien via https://campus.staffbase.com Digitale Customer Success Leistungen*	Zugriff auf zugeschnittene e-Learning Materialien via https://campus.staffbase.com Customer Success Leistungen	Zugriff auf zugeschnittene e-Learning Materialien via https://campus.staffbase.com Persönlicher Customer Success Manager
Customer Support			
Erweiterte Supportleistungen	-	Priorisierte Bearbeitung der Anfragen + Telefonsupport + Erweiterte Erreichbarkeiten wie unten beschrieben (24x5-Erreichbarkeit)**	Priorisierte Bearbeitung der Anfragen + Telefonsupport + Zusätzlicher Support für Editoren Priorisierter Zugang zu einem Technical Support Engineer
Bereitschaftsdienst	-	-	24x7-Erreichbarkeit für Vorfälle mit Schweregrad 1, für eine begrenzte Anzahl an Administratoren****
Auswertungen	-	-	Zugriff auf ein Dashboard mit relevanten Supportmetriken (Antwortzeiten, Ticket-Status, offene & geschlossene Tickets)
Produktspezifische Accelerator Services			
Produkt	Accelerator Services (die Services richten sich nach dem entsprechenden Produkt)		
Employee App Front Door Intranet Employee Email, Communications Control	-	8 Stunden technischer Service 8 Stunden Design-Service + 8 Stunden Beratung & Consulting Separate Test-App für Mobilgeräte für Employee App & Front Door Intranet	16 Stunden technischer Service 16 Stunden Design-Service + 16 Stunden Beratung & Consulting pro Jahr Separate Test-App für Mobilgeräte für Employee App & Front Door Intranet, sowie bei Bedarf kostenfreie zusätzliche Updates der regulären App

* Die vom Staffbase Customer Success Team erbrachten Dienstleistungen umfassen die laufende Überwachung der Staffbase-Plattform, die Bereitstellung von Best Practices und Empfehlungen zur Steigerung der erzielten Geschäftsergebnisse.

** Gilt nicht für Communications Control, sofern es dem Kunden nicht ausdrücklich mitgeteilt wird, bietet Staffbase keine 24x5-Erreichbarkeit in Bezug auf Communications Control an.

*** Die folgenden Nutzerrollen mit begrenzten Administrationsrechten, wie sie in der Dokumentation näher beschrieben sind, dürfen ebenfalls Tickets erstellen: leitende Redakteure, systemweite Redakteure und Space-Administratoren (zusammen „Redakteur-Nutzerrollen“).

Tickets, die von Redakteur-Nutzerrollen eingereicht werden, müssen den Schweregrad 3 oder 4 aufweisen. Tickets der Schweregrade 1 und 2 müssen von Admin-Nutzern eingereicht werden.

**** Eine limitierte Anzahl an Administratoren (bis zu fünf) ist berechtigt Tickets mit Schweregrad 1 außerhalb der verfügbaren Arbeitszeiten zu erstellen, welche dann im Sinne eines Bereitschaftsdienstes bearbeitet werden.

Support-Richtlinien

Staffbase bietet den folgenden Plan für Admin-Nutzer an, um technischen Support für den Staffbase-Service zu erhalten.

Standard Support	Zuweisung zu einer Region für den Support basierend auf dem Hosting-Standort des Staffbase-Dienstes (EMEA oder Amerika). Der Standard Support ist dann nur für diese Region verfügbar. In der EMEA-Region wird neben englischsprachigem Support auch deutschsprachiger Support angeboten.
	Wird während der verfügbaren Arbeitszeiten für die zugewiesene Region bereitgestellt.
	Tickets können per E-Mail an support@staffbase.com oder auf der Website https://support.staffbase.com/ erstellt werden.
	Tickets können auf Deutsch oder Englisch eingereicht werden, je nach der zugewiesenen Region für den Support.
Premier Success	<p>Alles, was im "Standard Support" enthalten ist, sowie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tickets können zusätzlich telefonisch, je nach Hosting-Standort, unter den folgenden Nummern erstellt werden: Rufnummern mit lokaler Erreichbarkeit (Deutsch): +49 800 371 0001 Rufnummern mit lokaler Erreichbarkeit (Englisch): EMEA Englisch +49 800 371 0002, Kanada +1 (844) 406-0643, USA +1 (844) 989-0323 - Schnellere Reaktionszeiten, wie in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt.
Premier Success Plus	<p>Alles, was im "Standard Support" und "Premier Success" enthalten ist, sowie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tickets werden von allen Staffbase-Niederlassungen bearbeitet, um eine 24x5-Erreichbarkeit zu gewährleisten.* - Tickets können zusätzlich telefonisch unter den folgenden Nummern erstellt werden: Rufnummern mit lokaler Erreichbarkeit (Deutsch): +49 800 371 0001 Rufnummern mit 24x5-Verfügbarkeit (Englisch): EMEA Englisch +49 800 371 0002, Kanada +1 (844) 406-0643, USA +1 (844) 989-0323 - Schnellere Reaktionszeiten, wie in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt.

* Staffbase kann 24x5-Support nur mit der Unterstützung unserer Staffbase-Niederlassungen weltweit anbieten. Tickets müssen hierbei auf Englisch eingereicht werden. Wir können möglicherweise keinen 24x5-Support anbieten, wenn der Kunde ausdrücklich Support aus einer bestimmten Region angefordert hat. Für diese Kunden entsprechen die Supportzeiten denen des "Standard Supports".

Zugewiesene Region	Verfügbare Arbeitszeiten	
	Standard Support	Premier Success & Premier Success Plus
EMEA (Deutschland)	Montag - Freitag, 09:00 bis 18:00 Uhr MEZ/MESZ, außer an Feiertagen in Sachsen und Rheinland-Pfalz, Deutschland.	Montag - Freitag, 00:00 bis 23.59 MEZ/MESZ, außer an US-Bundesfeiertagen und Feiertagen in Sachsen und Rheinland-Pfalz, Deutschland. (24x5)

Amerika (USA & Kanada)	Montag - Freitag, 09:00 bis 20:00 Uhr EST/EDT, außer an US-Bundesfeiertagen.	Montag - Freitag, 00:00 bis 23.59 CET/CEST, außer an US-Bundesfeiertagen und Feiertagen in Sachsen und Rheinland-Pfalz, Deutschland. (24x5)
---------------------------------------	--	---

Meldung von Vorfällen (gilt für alle Support-Pläne).

Admin-Nutzer des Kunden können Fehler oder abnormales Verhalten im Staffbase-Dienst („Vorfälle“) über die in der Bestellung angegebenen oder später von Staffbase angegebenen Kommunikationskanäle melden.

Der Kunde muss im Rahmen des Zumutbaren die für die Bereitstellung des Supports durch Staffbase erforderlichen Mitwirkungshandlungen erbringen, insbesondere Staffbase die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

Diese umfassen unter anderem:

- Schweregrad des Problems basierend auf den untenstehenden Definitionen.
- Elemente des Staffbase-Dienstes, die nicht verfügbar sind oder nicht richtig funktionieren.
- Startzeit des Vorfalls und Auswirkungen des Vorfalls auf die Nutzer.
- Liste der Schritte zum Nachstellen des Vorfalls.
- Relevante Protokolldateien oder Daten (falls vorhanden).
- Wortlaut etwaiger Fehlermeldungen (falls vorhanden).

Diese Informationen ermöglichen es Staffbase, das Problem zu untersuchen und mit dem Kunden zwecks Lösungsfindung zusammenzuarbeiten.

Reaktion bei Vorfällen.

Kunden müssen jedem übermittelten Vorfall einen anfänglichen Schweregrad zuweisen. Staffbase überprüft die Meldung und weist dem Vorfall einen endgültigen Schweregrad zu („Schweregrad“). Staffbase priorisiert seine Antworten und Aktualisierungen auf der Grundlage des Schweregrades, wie unten dargelegt und in Übereinstimmung mit dem Support-Plan des Kunden. Premier Success Plus wird sowohl von den Regionen EMEA als auch von Amerika aus unterstützt, um die Bearbeitung des Vorfalls zu beschleunigen, je nach Standort des Admin-Nutzers und Schweregrad des Vorfalls.

Schweregrad	Bezeichnung	Reaktionszeit*		
		Standard Support	Premier Success	Premier Success Plus
1 - Kritisch	Der Staffbase-Dienst ist nicht nutzbar oder nicht reaktionsfähig. Der Staffbase-Dienst ist nicht nutzbar oder nicht reaktionsfähig, und der Kunde ist dauerhaft nicht in der Lage, den wesentlichen Betrieb fortzusetzen und es gibt keine vorübergehende Übergangslösung.	2 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
2 - Dringend	Die wichtigsten Funktionen des Staffbase-Dienstes sind nicht nutzbar. Der Staffbase-Dienst arbeitet nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation. Die Ausführung der wichtigsten Funktionen ist für die Mehrheit der Nutzer des Kunden eingeschränkt. Es ist keine vernünftige Übergangslösung verfügbar.	4 Stunden	4 Stunden	2 Stunden

3 - Hoch	<p>Die normale Nutzung des Staffbase-Dienstes ist eingeschränkt.</p> <p>Der Staffbase-Dienst arbeitet nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation. Die Ausführung von nicht geschäftskritischen Funktionen ist für die Mehrheit der Nutzer des Kunden eingeschränkt.</p>	8 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
4 - Niedrig	<p>Probleme mit geringen Auswirkungen / Informationsanfrage.</p> <p>Anfrage zu einem unkritischen technischen Problem oder Anfrage nach Informationen über die Funktionen des Staffbase-Dienstes; ein geringfügiger Fehler; oder jedes Problem mit einer vernünftigen Übergangslösung.</p>	16 Stunden	12 Stunden	8 Stunden

**Die Reaktionszeit bezieht sich auf den Zeitraum, in dem ein Kunde einen Vorfall meldet und das Staffbase-Team mit einer Lösung oder mit Klärungsfragen antwortet. Alle Reaktionszeiten werden während der verfügbaren Arbeitszeiten berechnet.*

Ausnahmen

Für Probleme und Vorfälle, die sich aus den folgenden Gründen ergeben, ist Staffbase nicht verantwortlich, und das Customer Enablement und der Support von Staffbase decken diese nicht ab: **(i)** Geräte, Software, Netzwerkverbindungen oder andere Infrastrukturen des Kunden; **(ii)** Nutzung des Staffbase-Dienstes in einer Weise, die nicht mit der Dokumentation übereinstimmt; **(iii)** Änderungen am Staffbase-Dienst durch eine andere Partei als Staffbase; **(iv)** Systeme, Handlungen oder Unterlassungen von Dritten; **(v)** allgemeine Internetprobleme, Ereignisse höherer Gewalt (wie in der Vereinbarung beschrieben) oder andere Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Staffbase liegen; **(vi)** Drittanbieterdienste; oder **(vii)** Probeabonnements oder Beta-Releases. Alle Bedingungen der Vereinbarung zwischen dem Kunden und Staffbase gelten in vollem Umfang für Customer Enablement und Support. Begriffe, die hier nicht ausdrücklich definiert sind, haben die gleiche Bedeutung wie in der Vereinbarung.