

Staffbase Richtlinie für Customer Support und Enablement

Version 01.März 2024

1 DEFINITIONEN UND EINLEITUNG

1.1 Diese Richtlinie für Customer Support und Enablement (die **“Richtlinie”**) beschreibt die technischen Supportleistungen und die Customer-Success-Leistungen, die Staffbase gegenüber den Kunden erbringt. Großgeschriebene Begriffe, die im Folgenden nicht definiert werden, haben die gleiche Bedeutung wie in der Vereinbarung.

1.2 In dieser Richtlinie haben die folgenden Begriffe die nachfolgende Bedeutung:

„**Admin-Nutzer**“ bedeutet der administrative Nutzer der Dienste des Kunden.

„**Verfügbare Supportzeiten**“ hat die in Ziffer 3 dieser Richtlinie zugewiesene Bedeutung.

2 SUPPORT

2.1 Staffbase stellt den Admin-Nutzern nach Maßgabe des von dem Kunden bestellten Supportplans technischen Support für die Dienste wie folgt zu Verfügung (**“Support”**):

	Standard Support	Premier Success Package (PSP)	Premier Success Package Plus (PSP+)
Customer Success Service Dem Kunden wird eine Region für den Support zugewiesen, die auf dem Hosting-Standort der Dienste basiert (entweder EMEA oder Nordamerika).	✓	✓	✓
E-Mail-Support Tickets können per E-Mail über support@staffbase.com erstellt werden oder über die Webseite unter https://support.staffbase.com/ . Tickets können auf Deutsch oder auf Englisch erstellt werden, abhängig von der zugewiesenen Region für den Support.	✓	✓	✓
Zugeordnete Premier Success Ticketwarteschlange Tickets können je nach Standort des Dienstes per Telefon erstellt werden: Rufnummer 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		✓	✓
Beschleunigte Erstreaktionszeiten (wie in der Tabelle in Ziffer 5 dargelegt.)		✓	✓
Priorisierte Ticketwarteschlange		✓	✓

Erweitere Supportzeiten Erweiterte Supportzeiten wie in Ziffer 3 beschrieben.		✓	✓
Unterstützung durch Verbundene Unternehmen von Staffbase Der Support wird von allen Verbundenen Unternehmen von Staffbase in englischer Sprache geleistet, um eine 24x5-Verfügbarkeit zu gewährleisten. <i>Hinweis: Staffbase kann den 24x5-Support nur mit der Unterstützung unserer weltweit ansässigen Verbundenen Unternehmen anbieten. Tickets sollten in englischer Sprache erstellt werden. Wir können unter Umständen keinen 24x5-Support anbieten, wenn ein Kunde ausdrücklich Support aus einer bestimmten Region angefordert hat. Für diese Kunden gilt dann der "Standard-Support".</i>			✓
Editor-Support Ermöglicht den folgenden Nutzern, wie nachfolgend näher beschrieben, Supportanfragen zu stellen: Verwaltende Editoren, systemweite Editoren und Space-Administratoren (zusammen bezeichnet als "Editor-Nutzerrollen"). Tickets, die von Editor-Nutzerrollen erstellt werden, müssen dem Schweregrad 3 oder 4 entsprechen. Tickets der Schweregrade 1 oder 2 müssen von Admin-Nutzern erstellt werden.			✓
Priorisierter Zugang zu einem Technical Support Engineer			✓
24x7 Kundenbereitschaftsdienst 24x7 Verfügbarkeit des Kundensupports für Vorfälle des Schweregrads 1 für bis zu fünf Admin-Nutzer, die berechtigt sind, außerhalb der Geschäftszeiten (24x7) Tickets mit dem Schweregrad 1 zu erstellen, die von dem Staffbase Bereitschaftsdienst bearbeitet werden.			✓
Zugriff auf Dashboard Zugriff auf ein Dashboard mit relevanten Supportmetriken (Reaktionszeiten, Ticket-Status, offene & geschlossene Tickets).			✓

3 VERFÜGBARE SUPPORTZEITEN

Staffbase stellt den Support während der nachfolgenden Zeiten nach Maßgabe des von dem Kunden bestellten Supportplans zur Verfügung:

	Verfügbare Supportzeiten
--	--------------------------

Zugewiesene Regionen	Standard Support	Premier Success (PSP) & Premier Success Plus (PSP+)
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 Uhr MEZ/MESZ, außer an bundesweiten Feiertagen in den USA und Feiertagen in Sachsen und Rheinland-Pfalz, Deutschland.
Nordamerika (USA & Kanada)	Montag - Freitag, 09:00 bis 20:00 EST/EDT, außer an bundesweiten Feiertagen in den USA.	Montag - Freitag, 00:00 bis 23:59 EST/EDT, außer an bundesweiten Feiertagen in den USA und Feiertagen in Sachsen und Rheinland-Pfalz, Deutschland.

4 MELDUNG VON VORFÄLLEN

- 4.1 Der Kunde kann jede Störung des vertragsgemäßen Betriebs der Dienste („**Vorfälle**“) über die in Ziffer 2 dieser Richtlinie aufgeführten Kommunikationskanäle melden.
- 4.2 Staffbase unternimmt angemessene, der Schwere des Vorfalls entsprechende Anstrengungen, um den Vorfall zu beheben.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, Staffbase Informationen über einen Vorfall zur Verfügung zu stellen und mit Staffbase zusammenzuarbeiten, soweit dies für die Bereitstellung von Support durch Staffbase vernünftigerweise erforderlich ist. Diese Informationen umfassen insbesondere:
- (a) die Einschätzung des Kunden zum Schweregrad des Vorfalls basierend auf den Definitionen in Ziffer 5 dieser Richtlinie;
 - (b) Details zu den Aspekten der Dienste, die nicht verfügbar sind oder nicht korrekt funktionieren;
 - (c) Beginn des Vorfalls und Auswirkungen des Vorfalls auf die Autorisierte Nutzer;
 - (d) Liste der Schritte zur Reproduktion des Vorfalls;
 - (e) relevante Protokolldateien oder Daten (falls vorhanden); und
 - (f) Wortlaut etwaiger Fehlermeldungen (falls vorhanden).

5 REAKTION BEI VORFÄLLEN

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, jedem übermittelten Vorfall einen vorläufigen Schweregrad zuweisen. Staffbase überprüft die Meldung und weist dem Vorfall einen endgültigen Schweregrad zu („**Schweregrad**“). Staffbase reagiert auf Vorfälle nach Maßgabe des jeweiligen Schweregrades.

Sofern der Kunde das Premier Success Plus Package (PSP+) bestellt hat, wird der Kunde von den Regionen EMEA als auch Nordamerika unterstützt, um die Bearbeitung des Vorfalls zu beschleunigen, je nach Standort des Admin-Nutzers und Schweregrad des Vorfalls.

Schweregrad	Beschreibung	Erstreaktionszeit*		
		Standard Support	Premier Success (PSP)	Premier Success Plus (PSP+)
1 - Kritisch	Die Dienste sind nicht nutzbar oder nicht reaktionsfähig. Die Dienste sind 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 der Dienste sind nicht nutzbar. Die Dienste funktionieren nicht gemäß der Dokumentation über einen längeren Zeitraum. Die Ausführung der wichtigsten Funktionen ist für die Mehrheit der Autorisierten Nutzer des Kunden eingeschränkt. Es ist keine vernünftige Übergangslösung verfügbar.	4 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
3 - Hoch	Die normale Nutzung der Dienste ist eingeschränkt. Die Dienste arbeiten nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation. Die Ausführung von nicht geschäftskritischen Funktionen ist für die Mehrheit der Autorisierten Nutzer des Kunden eingeschränkt.	8 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
4 - Niedrig	Probleme mit geringen Auswirkungen / Informationsanfrage. Anfrage zu einem unkritischen technischen Problem oder Anfrage nach Informationen über die Funktionen der Dienste; ein geringfügiger Fehler; oder jedes Problem mit einer vernünftigen Übergangslösung.	16 Stunden	12 Stunden	8 Stunden

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

6 AUSNAHMEN

- 6.1 Diese Richtlinie gilt nicht für Software, Geräte oder Lösungen, die nicht von Staffbase erworben wurden. Diese Richtlinie gilt nicht, wenn der Kunde gegen die Vereinbarung oder diese Richtlinie verstößt oder mit der Zahlung für eine fällige Rechnung in Verzug ist, der nicht gemäß der Vereinbarung widersprochen worden ist.
- 6.2 Staffbase ist nicht verpflichtet, Support für Vorfälle zu erbringen, die aus den folgenden Ursachen resultieren:
- (a) Geräte, Software, Netzverbindungen oder andere Systeme des Kunden;
 - (b) Nutzung der Dienste in einer Weise, die nicht in der Dokumentation vorgesehen ist oder gegen die Vereinbarung verstößt;
 - (c) Änderungen an den Diensten durch eine andere Partei als Staffbase oder ohne Zustimmung von Staffbase;
 - (d) Handlungen oder Unterlassungen Dritter;
 - (e) allgemeine Internetprobleme, Ereignisse Höherer Gewalt oder andere Faktoren, die außerhalb des Einflussbereichs von Staffbase liegen;
 - (f) Drittanbieterdienste; oder
 - (g) Betas und Testversionen.

7 CUSTOMER SUCCESS

Staffbase ist verpflichtet, folgende Customer Success Services („**Customer Success Services**“) an den Admin-Nutzer des Kunden gemäß dem jeweils von dem Kunden bestellten Support-Paket zu erbringen:

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 über https://campus.staffbase.com Digitale Customer Success Leistungen*	Zugriff auf zugeschnittene E-Learning Materialien über https://campus.staffbase.com Customer Success Leistungen	Zugriff auf zugeschnittene E-Learning Materialien über https://campus.staffbase.com Persönlicher Customer Success Manager
Produktspezifische Accelerator Services			
Produkt	Accelerator Services (die zu erbringenden Services richten sich nach dem jeweils bestellten Staffbase Produkt)		
Mitarbeiter-App, Front Door Intranet, Mitarbeiter E-Mail, Communications Control		<ul style="list-style-type: none"> - 8 Stunden Technischer Service**; - 8 Stunden Designservice**; - 8 Stunden Advisory**; - Separate Test-App für Mobilgeräte für Mitarbeiter-App & Front Door Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> - 16 Stunden Technischer Service**; - 16 Stunden Designservice**; - 16 Stunden Advisory**; - Separate Test-App für Mobilgeräte für Mitarbeiter-App & Front Door Intranet sowie kostenfreie zusätzliche Updates der regulären App, falls erforderlich

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

** Jeweils wie in nachstehender Ziffer 7.2 definiert.

- 7.1 Advisory (Beratungsservices), Designservices und Technische Services können je nach Vereinbarung mit dem Kunden Folgendes umfassen:

Advisory (Beratungsservices): Workshop zur Umstrukturierung der Informationsarchitektur und der Navigation, Überprüfung der Plattform, Sammlung von Anwendungsfällen, Workshops zur Verbesserung und Clusterbildung, Experten-Sessions (zu verschiedenen Schlüsselthemen), erweiterte Analyse-Sessions, Experten-Session bezüglich Design, regelmäßige Überprüfung des Projektumfangs und der Ziele.

Designservices: Designunterstützung (Icons, Layouts, Vorlagen, Branding), zusätzliche E-Mail-Vorlagen, Anpassungen und benutzerdefinierte Animationen, UI/UX-Überprüfung von bestehendem Design und Inhalten, erweiterte und Multi-Branding-Unterstützung, Einrichtung von Terminal-Nutzern.

Technische Services: Implementierung von benutzerdefinierten Widgets, Entwicklungsunterstützung für benutzerdefinierte Skripte, technische Beratung.

- 7.2 Customer Success Services können aus der Ferne (in einer Gruppen- oder Einzelsituation) über das Internet, per Telefon, per Websitzung oder persönlich in der nächstgelegenen Staffbase-Niederlassung erbracht werden. Vor-Ort-Sitzungen am Standort des Kunden können gegen eine zusätzliche Gebühr durchgeführt werden, die im Voraus zwischen Staffbase und dem Kunden vereinbart wird.
- 7.3 Customer Success Services werden „pro Jahr“ erbracht. Customer Success Services-Guthaben muss innerhalb der jeweiligen 12 Monate der Abonnementdauer in Anspruch genommen werden und verfällt am Ende des jeweiligen 12-Monats-Zeitraums. Wenn die Abonnementdauer kein gerades Vielfaches von 12 Monaten ist, wird der „pro Jahr“-Betrag laut obiger Tabelle auf das nächste Quartal auf- oder abgerundet.