

Staffbase Richtlinie für Customer Support

Version 1. Juli 2025

1 DEFINITIONEN UND EINLEITUNG

Diese Richtlinie für Customer Support (die "**Richtlinie**") beschreibt die technischen Supportleistungen, die Staffbase gegenüber den Kunden erbringt. Groß geschriebene Begriffe, die im Folgenden nicht definiert werden, haben die gleiche Bedeutung wie in der Vereinbarung.

2 SUPPORT

2.1 Dem Kunden wird eine Region für den Support zugewiesen, die auf dem Hosting-Standort der Dienste basiert (entweder EMEA, Nordamerika oder APJ).

2.2 Staffbase stellt den administrativen Autorisierten Nutzern des Kunden ("**Admin-Nutzer**") nach Maßgabe des von dem Kunden bestellten Support-Plans technischen Support für die Dienste wie folgt zu Verfügung ("**Support**"):

	Core Support	Advanced Support	Premium Support
Support durch das Staffbase Customer Care Team			
Support-Zeiten <ul style="list-style-type: none"> • EMEA: Montag - Freitag, 09:00 bis 18:00 MEZ (außer an Feiertagen in Sachsen, Deutschland) • Nordamerika: Montag - Freitag, 09:00 bis 20:00 EST (außer an bundesweiten Feiertagen in den USA) • APJ: Montag - Freitag, 09:00 bis 18:00 AET (außer an gesetzlichen Feiertagen in Australien) 	✓	✓	✓
E-Mail-Support Anfragen können entweder per E-Mail an support@staffbase.com gestellt werden, über die Webseite unter https://support.staffbase.com/ oder über das Support-Widget im jeweiligen Staffbase Produkt. Anfragen können auf Deutsch oder auf Englisch gestellt werden, abhängig von der zugewiesenen Region für den Support.	✓	✓	✓
Telefon-Support Anfragen können je nach zugewiesener Region für den Support per Telefon gestellt werden: Rufnummer mit lokaler Erreichbarkeit (Deutsch): <ul style="list-style-type: none"> • EMEA: +49 800 371 0001 Rufnummern mit lokaler Erreichbarkeit (Englisch): <ul style="list-style-type: none"> • EMEA: +49 800 371 0002 • Kanada: +1 (844) 406-0643 • USA: +1 (844) 989-0323 • Australien: +61 1800 959 906 		✓	✓
Schnellere Zeiten bis zur ersten Reaktion Wie in der Tabelle in Ziffer 5 dargelegt		✓	✓
Dedizierte Ticketwarteschlange Anfragen werden, je nach Thema und Dringlichkeit, direkt von unserem Level-2 Support übernommen und überspringen so die erste Ticketwarteschlange.		✓	✓

24x5-Support Erweiterte Support-Zeiten von Montag bis Freitag		✓	✓
24x7-Support (Bereitschaft) 24x7-Verfügbarkeit des Kundensupports für Vorfälle des Schweregrades 1. Bis zu fünf Admin-Nutzer sind berechtigt, außerhalb der Geschäftszeiten (24x7) Tickets mit dem Schweregrad 1 zu erstellen, die vom Staffbase Bereitschaftsdienst bearbeitet werden.*			✓
Support für Redakteure Ermöglicht den folgenden Autorisierten Nutzern, wie nachfolgend näher beschrieben, Supportanfragen zu stellen: Leitende Redakteure, Systemweite Redakteure und Space-Administratoren (zusammen bezeichnet als "Redakteur-Nutzerrollen").			✓
Zugriff auf Service-Dashboard Zugriff auf ein Dashboard mit kundenspezifischen Support-Metriken (Reaktions- & Lösungszeiten, Übersicht über offene & geschlossene Tickets).			✓
Self-Service-Ressourcen			
Help Center Detaillierte Artikel über die Staffbase Dienste und eine Übersicht über alle Anfragen, die durch den Kunden erstellt wurden, sind abrufbar unter https://support.staffbase.com .	✓	✓	✓
Campus On-demand Produkt-Training für verschiedene Nutzerrollen und eine Best-Practice-Bibliothek, die über https://campus.staffbase.com erreichbar ist.	✓	✓	✓
Transparentes Status-Dashboard Proaktive Kommunikation des Plattformstatus und von geplanten Wartungen über https://status.staffbase.com/ , inklusive Post-Mortems für Vorfälle.	✓	✓	✓
Services für die mobile App			
Mobile Sandbox-Apps Eine zusätzliche mobile App-Version der Testumgebung.		✓	✓
On-demand Updates der mobilen App App-Updates können bei Bedarf auch zwischen den vierteljährlichen Releases bereitgestellt werden, zum Beispiel zur Änderung von App-Grafiken.		✓	✓
Anpassungsservices für die Plattform			
Erweiterter Support für Design & Integrationen Support durch Staffbase Technical Architects & Technical Support Engineers für kleinere Anfragen im Zusammenhang mit CSS oder der Staffbase API. Es gilt eine Fair-Use-Regelung mit den den folgenden Richtwerten: <ul style="list-style-type: none"> • Advanced Support: bis zu 5 Std./Jahr • Premium Support: bis zu 10 Std./Jahr Wenn der Bedarf an Support deutlich höher ist, kann der Kunde weitere Technical & Customization Pakete in Anspruch nehmen und diese bestellen. Diese können einzeln erworben werden und werden entweder von dem eigenen Staffbase Team oder von einem Staffbase Partner erbracht.		✓	✓

* Staffbase kann 24x5- und 24x7-Support nur mit Unterstützung durch unsere weltweit ansässigen Verbundenen Unternehmen anbieten. Außerhalb der Support-Zeiten sollten Tickets auf Englisch erstellt werden. Wir können unter Umständen keinen 24x5- und

24x7-Support anbieten, wenn ein Kunde ausdrücklich Support aus einer bestimmten Region angefordert hat. Für diese Kunden gelten dann die "Core Support"-Zeiten.

3 MELDUNG VON VORFÄLLEN

- 3.1 Der Kunde kann jede Störung des vertragsgemäßen Betriebs der Dienste („Vorfälle“) über die in Ziffer 2 dieser Richtlinie aufgeführten Kommunikationskanäle melden. Staffbase unternimmt angemessene, dem Schweregrad des Vorfalls entsprechende Anstrengungen, um den Vorfall zu beheben.
- 3.2 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 dazu, welche Aspekte der Dienste nicht verfügbar sind oder nicht korrekt funktionieren;
 - (c) zeitlicher Beginn des Vorfalls;
 - (d) Auswirkungen des Vorfalls auf Nutzer;
 - (e) Liste der Schritte zur Reproduktion des Vorfalls;
 - (f) relevante Protokolldateien oder Daten (falls vorhanden); und
 - (g) Wortlaut etwaiger Fehlermeldungen (falls vorhanden).

4 REAKTION BEI VORFÄLLEN

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, jedem übermittelten Vorfall einen vorläufigen Schweregrad zuzuweisen. Staffbase überprüft die Meldung und weist dem Vorfall einen endgültigen Schweregrad zu („Schweregrad“). Staffbase reagiert auf Vorfälle nach Maßgabe des jeweiligen Schweregrades.
- 4.2 Sofern der Kunde das "Premium Support"-Paket erworben hat, wird der Kunde sowohl 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.

	Core Support	Advanced Support	Premium Support
	Zeit bis zur ersten Reaktion*		
1 - Kritisch (Die Dienste sind nicht nutzbar oder reagieren nicht) Die Dienste sind nicht nutzbar oder reagieren nicht und der Kunde ist dauerhaft nicht in der Lage, den wesentlichen Betrieb fortzusetzen. Es gibt keine vorübergehende Übergangslösung.	2 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
2 - Dringend (Die Hauptfunktionen der Dienste sind beeinträchtigt) Die Dienste funktionieren über einen längeren Zeitraum nicht gemäß der Dokumentation. Die Nutzung der wichtigsten Funktionen ist für die Mehrheit der Nutzer des Kunden beeinträchtigt. Es ist keine vernünftige Übergangslösung verfügbar.	4 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
3 - Hoch (Die normale Nutzung der Dienste ist beeinträchtigt) Die Dienste funktionieren nicht gemäß der Dokumentation. Die Nutzung von nicht geschäftskritischen Funktionen ist für die Mehrheit der Nutzer des Kunden beeinträchtigt.	8 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
4- Niedrig (Probleme mit geringen Auswirkungen / Informationsanfrage) Anfrage zu einem nicht kritischen 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

**Zeit bis zur ersten Reaktion bezieht sich auf den Zeitraum, in dem der Kunde einen Vorfall meldet und das Staffbase-Team mit einer Lösung oder mit Klärungsfragen antwortet. Alle Zeiten bis zur ersten Reaktion werden während der Supportzeiten berechnet (siehe Ziffer 2).*

5 AUSNAHMEN

- 5.1 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.
- 5.2 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 and Testversionen.