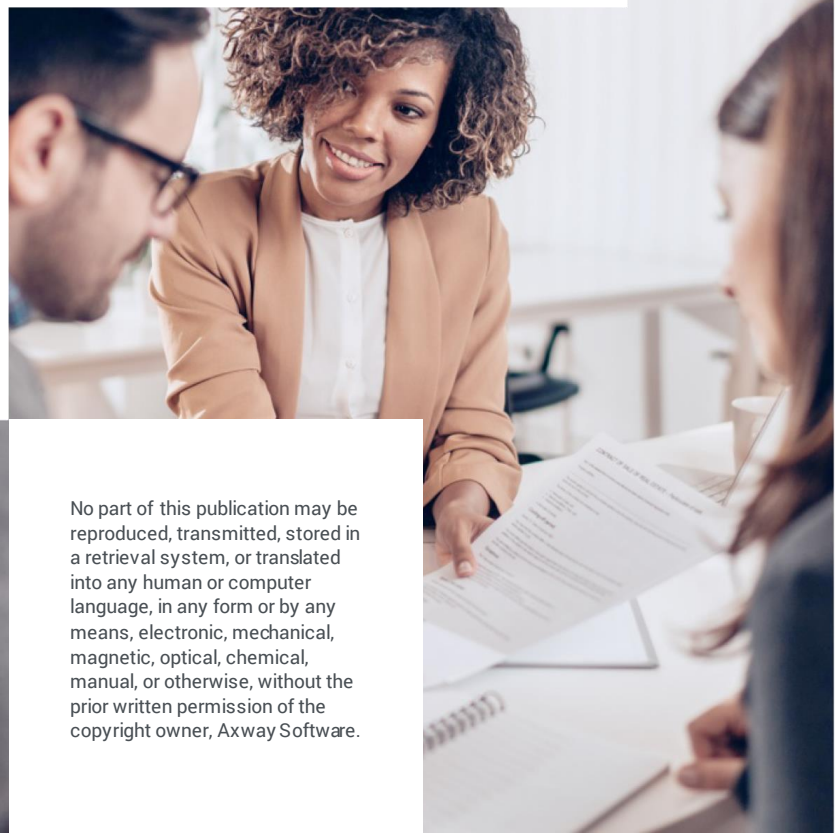


# Axway Global Customer Services

Oktober 2021



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Überblick.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Die Support-Organisation.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Kunden Support Angebote.....</b>	<b>5</b>
3.1. Matrix für die Modelle & Eigenschaften des Support-Angebots.....	5
3.1.1. Mission Critical Support (MCS)-Modell .....	8
3.1.2. Premier-Modell.....	10
3.1.3. e-Support-Modell.....	11
3.1.4. Support für Geräte .....	11
3.1.5. Axway Product API Support .....	12
3.2. Angestrebte Problemreaktionszeiten für Axway und Service Level Verfügbarkeit .....	13
3.2.1. Axway-Reaktionszeit-Ziele .....	13
3.2.2. SaaS Service Level Verfügbarkeit .....	13
3.3. Mehrfachlizenzen .....	14
3.4. Supportbegriff.....	14
3.5. Wartungserneuerung.....	14
3.6. Reduzierung von Lizenz- oder Support-Level.....	14
3.7. Supporterweiterung.....	14
3.8. Neue Generation und Version .....	15
<b>4. Aufgaben &amp; Zuständigkeiten des Kunden .....</b>	<b>15</b>
4.1. Überblick.....	15
4.2. Kontakt zum Kunden Support.....	15
4.2.1. Wie kann ich den Support kontaktieren? .....	15
4.2.2. Was finden Sie auf der Axway Support Website? .....	16
4.3. Pflichten des Kunden .....	16
4.3.1. Rechtzeitiges Reagieren gilt für beide Seiten .....	16
4.3.2. Erforderliche Informationen zur Beschleunigung der Lösung .....	16
4.3.3. Ansprechpartner des Kunden.....	17
4.3.4. Wichtige Haftungsausschlüsse .....	18
4.4. Klassifizierung von Fragen, Fehlern & Problemen .....	21
4.5. Einreichung von Support-Anfragen.....	24
4.5.1. Einreichung von Support-Anfragen über die Support Website .....	24
4.5.2. Einreichung von Support-Anfragen per E-Mail .....	24

4.5.3.	Einreichung von Support-Anfragen per Telefon .....	25
<b>5.</b>	<b>Support Prozess, Funktionen &amp; Zuständigkeiten .....</b>	<b>25</b>
5.1.	Überblick Lösungsprozess .....	25
5.2.	Problemdiagnose.....	25
5.3.	Statusberichte zum Fortschritt .....	26
5.4.	Problemlösung .....	26
5.5.	Schließung des Falles.....	27
5.6.	Eskalation von Problemen und Management Transparenz.....	27
5.6.1.	Eskalation durch den Global Support .....	27
5.6.2.	Eskalation durch den Kunden .....	28
5.7.	Sicherheitslücke.....	29
5.8.	Axway SaaS Operations Compliance und Standards .....	30

## 1. Überblick

Als erstklassiger Anbieter von Lösungen bietet Axway seinen Kunden und Partnern verschiedene maßgeschneiderte Support-Modelle, die alle eine zuverlässige und zeitnahe Beantwortung technischer Fragen gewährleisten.

Die Axway Support Website (<https://support.axway.com>) bietet den Kunden und Partnern Zugang zu unserer Wissensdatenbank, unseren Produktmerkblättern, Produkt- Patches, Produkthandbüchern, Aktualisierungen von Unterlagen. Neben der Nutzung der Axway Support Website für die Eingabe von Support-Anfragen können die Kunden und Partner per E-Mail oder Telefon auf den Global Support zugreifen. Anmeldung in der Axway Community (<https://community.axway.com>) ist auch möglich.

Die für den Support registrierten Kunden und Partner sind berechtigt, die in diesem Dokument dargestellten Dienste zu beanspruchen. "Sie" und "Ihre" bezieht sich auf die Einzelperson oder das Unternehmen, das den technischen Support von Axway oder einem autorisierten Händler bestellt hat.

Axway darf diese „Support Richtlinie und Verfahrensweisen“ jederzeit und ohne Vorankündigung abändern, um den Marktbedingungen gerecht zu werden und seine Kunden besser bedienen zu können.

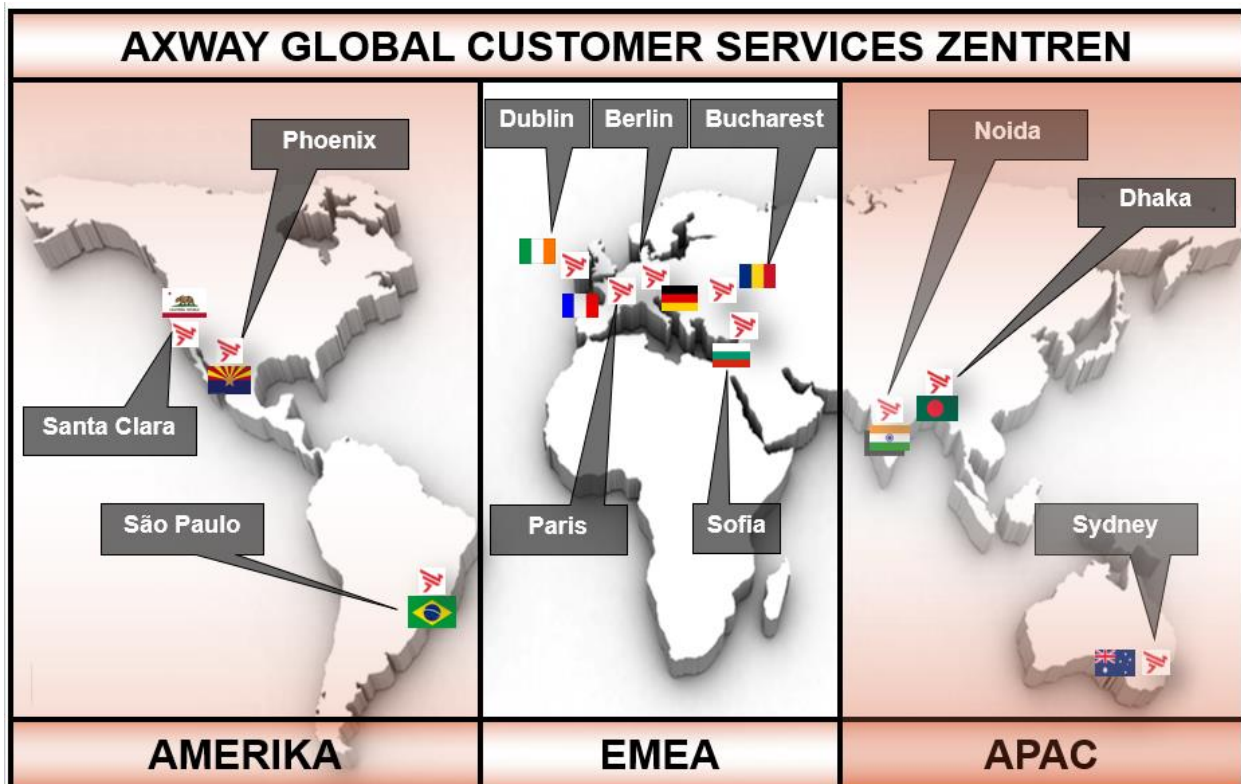
Für weitere Informationen und die neueste Version dieses Dokuments besuchen Sie bitte unsere Support Website unter <https://support.axway.com>.

## 2. Die Support-Organisation

Die globale Organisation bietet einen weltweiten Support über Support Center, die strategisch und geografisch verteilt sind, um 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr (24x365) Support zu bieten.

Jeder einzelne Fall einer spezifischen Frage oder einer Anfrage eines Kunden oder Partners wird mit einer Fallnummer verfolgt. Alle Fälle werden regional während der lokalen Geschäftszeiten bei einem der unten aufgeführten Support Center protokolliert. Der zugeteilte Support-Ingenieur ist Ihr Ansprechpartner, bis eine Lösung gefunden wird. Unsere Support-Ingenieure setzen ihre persönliche Produktkenntnis und Erfahrung sowie die internen Axway Ressourcen ein, um das Problem zu beheben und verweisen Sie auf Techniken, wie das Problem in Zukunft vermieden werden kann.

Als Axway-Kunde können Sie unsere Technologien über eine On Premise-Lizenz mit dazugehörigem Wartungssupport oder als umfassenden Cloud Service mit oder ohne zusätzliche Managed Services, oder als Kombination von On Premise-und Cloud-Services erwerben. Axway stellt ein allgemeines Support-Modell für jede Variante zur Verfügung, welches in diesem Dokument beschrieben wird. Merkmale, die sich ausschließlich auf Cloud oder Cloud/Managed Services- Umgebungen beziehen, werden detailliert in unserem Dokument Axway Cloud Policy and Procedure beschrieben.



### 3. Kunden Support Angebote

#### 3.1. Matrix für die Modelle & Eigenschaften des Support-Angebots

Axway hat seinen Supportbetrieb darauf ausgelegt, dass die unterschiedlichen Bedürfnisse unserer weltweiten Kunden erfüllt werden – unabhängig von Branchen und Zeitzonen. Jedes Support-Modell bietet einzigartige Eigenschaften und Ressourcen, die auf Ihre Geschäftsbedürfnisse zugeschnitten sind.

Als Axway Kunde oder Partner haben Sie eines der folgenden Modelle erworben:

Eigenschaft des Support Modells	Mission Critical	Premier	e-Support
Produkte, die im Support unterstützt werden	Alle	Alle	End Point Produkte <sup>1</sup>
Zugangsmethode	Telefon/ E-Mail /Internet	Telefon/ E-Mail /Internet	Nur Internet <sup>2</sup>
Betriebszeiten	24x365 <sup>2</sup>	24x365 <sup>2,3</sup>	entfällt
Fernzugriff	✓	✓	
Enthaltene Ansprechpartner	6	4	entfällt
Anzahl der Support-Anfragen	unbeschränkt	unbeschränkt	unbeschränkt
Zusätzlicher/Bedeutender Release und Updates <sup>4</sup>	✓	✓	✓
Notfall Bug Fixes (Software Patches)	✓	✓	
24x365 Support Website Zugang für Software Patches und technische Informationen wie	✓	✓	✓

Eigenschaft des Support Modells	Mission Critical	Premier	e-Support
beispielsweise Produktmerkblätter und – unterlagen, Zusätzliche Release und Bedeutende Release und Wissensdatenbankartikel			
Support-Kundenbetreuung und Eskalation an das Management	✓		
24x365 Support, unabhängig von der Priorität <sup>5</sup>	✓		
Jährlicher Besuch durch den MCS-Kundenbetreuer	✓		
Ernanntes MCS-Team	✓		
Anfängliche Beurteilung	✓		
Monatlicher Support-Bericht	✓		
Regelmäßige Telefonkonferenz	✓		
Dedizierter Support (bis zu 3 Tagen/Jahr)	✓		
Vor-Ort-Support für Eskalation im Ausnahmefall	✓		

Eigenschaft des Support Modells	Mission Critical	Premier	e-Support
Dokumentation der Produktionsumgebung	✓		

<sup>1</sup> SecureClient, Activator, FTP/CS, Secure Transport Client, Workstation.

<sup>2</sup> In Englisch

<sup>3</sup> Nur für Fälle mit Priorität 1 – siehe 4.4 für Einzelheiten zu den Schweregradeinstufungen

<sup>4</sup> « Zusätzlicher Release » enthält ein Update der lizenzierten Komponente, der Fehler beseitigt und eventuell Funktionalitäten verbessert oder. Dies wird gekennzeichnet durch die Änderung der Zahl rechts der zweiten Dezimalstelle (z.B.: n.n.X); „Bedeutender Release“ enthält ein Update der lizenzierten Komponenten, das auch signifikante neue Funktionalitäten und Verbesserungen enthält, was durch Änderung der Ziffern rechts vom ersten Dezimalpunkt gekennzeichnet wird (z.B.: n.X.n). Im PLC 3.1 ersetzt das Update Release die Minor Releases des PLC 2.3. Ein neues Update beinhaltet Anpassungen der Features, Fehlerbehebungen und kann darüber hinaus Compliance-relevante Anforderungen, wie ein neues Operating System, neue Sicherheitsregelungen sowie neue Software-Voraussetzungen einführen

<sup>5</sup> Bei Priorität 1-3 ist Kundenerreichbarkeit und Zuarbeit notwendig.



### 3.1.1. Mission Critical Support (MCS)-Modell

Der Mission Critical Support (MCS) von Axway bietet eine überdurchschnittlich hohe Unterstützung an Support und ist mit Zusatzkosten erhältlich; es gelten bestimmten vertraglichen Bedingungen.

Der Mission Critical Support (MCS) ist das umfassendste Support-Level, das zur Verfügung steht. MCS ist dafür ausgelegt, den Anwendungsinfrastrukturen unserer weltweiten Unternehmenskunden den höchstmöglichen Service zu bieten.

Ob von einem Axway Support Center oder vor Ort bei Ihnen, die engagierten MCS-Teams von Axway arbeiten schnell und effizient, um die Probleme und Anfragen zu klären und helfen bei der Durchführung präventiver Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Probleme. Im Rahmen einer engen Zusammenarbeit machen sich die MCS-Teams mit Ihren Umgebungen und zugehörigen Axway Systemen gut vertraut.

Das Niveau der Unterstützung und Beratung im Rahmen des MCS-Modells bietet nicht nur alle Eigenschaften des Premier-Modells, sondern geht weit über das hinaus, was von herkömmlichen Produkt-Supportstrukturen in der Branche geboten wird.

Das MCS -Modell beinhaltet das Folgende:

#### **Direkter Zugang zu dem Mission Critical Support-Kundenbetreuer**

Bei der Wartung Ihrer Infrastruktur ist es von entscheidender Bedeutung, dass Ihre Interaktion mit dem Axway Support einfach und effizient ist. Als Bestandteil Ihres MCS-Programms erhalten Sie direkten Zugang zu dem Ihnen zugeteilten MCS-Kundenbetreuer, der Ihr individueller Ansprechpartner für den Zugriff auf die Axway Support-Fachkenntnisse ist. Über die terminierten Follow-Up-Anrufe und zusätzlichen häufigen Kontakt wird Ihr MCS-Kundenbetreuer fundierte Kenntnisse Ihres Geschäfts und Ihrer spezifischen Axway Enterprise Solution Implementierung erhalten, so dass jegliche Probleme und Bedenken, die auftauchen können, schnell erkannt und behoben werden können.

#### **Zugeteiltes Mission Critical Support-Team**

Das MCS-Team setzt sich aus einer ausgewählten Gruppe von erfahrenen Support-Ingenieuren zusammen, deren vereinte Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen horizontal und vertikal die gesamte Axway Produktsuite und deren Implementierung in sehr komplexen Umgebungen umfassen. Bei der Zusammenarbeit mit Ihrem MCS-Kundenbetreuer strebt das MCS-Team danach, sich mit Ihrer Lösung und Ihrer Umgebung eingehend vertraut zu machen.

#### **Zielsetzungen für die Fall-Lösung im Rahmen von Mission Critical**

Die folgenden Lösungszeiträume sind Ziele, die sich das MCS Team für On Premise –Lösungen gesetzt hat.

Stufe	MCS Fall-Lösung/Zielsetzungen für Workarounds
Priorität 1	4 Stunden bis zur Wiederherstellung des IT-Service
Priorität 2	2 Tage bis zur Lösung des Problems
Priorität 3	8 Tage bis zur Lösung des Problems
Priorität 4	15 Tage bis zur Lösung des Problems

**Wiederherstellung** bedeutet die Wiederverfügbarkeit eines Service nach Reparatur und Wiederanstarten.

**Lösung** bedeutet die Ursache eines Incidents oder Problems zu beseitigen, oder einen workaround zur Verfügung zu stellen.

#### **Monatliche Telefonkonferenz**

Ein monatliches Meeting mit Ihrem MCS-Kundenbetreuer ermöglicht die Überprüfung des Projektstatus und die Besprechung aktueller Themen und der zukünftigen Produktausrichtung.

#### **Monatlicher Support-Bericht**

Vor dem monatlichen Meeting wird Ihnen Ihr MCS-Kundenbetreuer einen zusammenfassenden Bericht liefern, der die Einzelheiten der Fragen aufführt, die aufgetaucht sind und an denen während des vorhergehenden Monats gearbeitet wurde. Dieser Bericht liefert auch eine weitergehende Analyse der Beilegung und Handhabung von Fällen mit großer Tragweite.

#### **Identifizierung potenzieller Probleme/Meldungen**

Das MCS-Team blickt über den unmittelbaren Tellerrand hinaus, um dadurch möglichst zu verhindern, dass jegliche zukünftige Probleme Ihre Umgebung beeinträchtigen. Von Zeit zu Zeit versendet das MCS-Team Informationen als Hinweis auf potenzielle Probleme und als Unterstützung und Anleitung, wie das Auftreten derselben vermieden werden kann.

#### **Fernzugriff**

Um die Problemlösung weiter zu erleichtern, wird es dem MCS-Team ermöglicht, sich unter Ihrer Überwachung per Fernzugriff auf Ihre Umgebung aufzuschalten. Dabei wird eine Lösung eingesetzt, die von beiden Parteien genehmigt wurde oder eine Lösung, die von Axway angeboten wird.

### **24x365 Support, unabhängig vom Priorität**

Das MCS-Team arbeitet rund um die Uhr an der Lösung, 24x365. Das beinhaltet auch cases der Priorität 3, wenn der Kunde den Wunsch äußert, am Wochenende oder außerhalb der Bürozeiten mit dem MCS-Team zusammenzuarbeiten.

### **Anfängliche Beurteilung**

Vor Beginn des MCS-Programms führt Axway eine umfassende Systeminventur vor Ort, eine betriebliche Überprüfung einschließlich Sicherungs- und Wiederherstellungsverfahrenen durch und unterstützt Sie bei der Dokumentierung der Netzwerktopologie. Axway berät Sie in Bezug auf die Parameter für die Meldung eines Vorfalls und die Überwachung und Pflege der Beurteilung in einem Kundenprofil. Zusätzlich unterstützt Sie Axway bei der Installierung relevanter Axway Diagnosetools, um schnellere Beilegungszeiten für jegliche Probleme sicherzustellen.

### **Dokumentation der Produktionsumgebung**

Zur Sicherstellung, dass das MCS-Team und der Kundenbetreuer ein optimales Verständnis Ihres Systems haben und um die effiziente Problembeilegung zu fördern, werden die wesentlichen Elemente Ihrer Lösung dokumentiert und dieses Profil wird laufend aktualisiert und steht dem MCS-Team zur Verfügung.

### **Vor-Ort Support (3 Tage/Jahr)**

Im Jahresverlauf können besondere Situationen auftreten, bei denen die zusätzliche Unterstützung aufgrund der hohen Visibilität und der Produktionsauswirkung durch ein dediziertes Team von Axway-Ressourcen gerechtfertigt ist und empfohlen wird. In solchen Fällen ein Team von erfahrenen Axway-Ressourcen wird entweder per Fernzugriff oder, falls erforderlich, vor Ort für bis zu 3 Werktagen (Mo-Fr) an dem Vorfall arbeiten.

### **Überprüfung der Produkt-Roadmap**

Alle Axway-Produkt-Roadmaps können über das Community Portal eingesehen werden. Wir sind uns jedoch bewusst, dass es für Sie als Betreiber einer Mission-Critical-Implementierung wichtig ist, immer auf dem Laufenden und sich auf der Axway-Produktstrategie ausgerichtet zu bleiben. Deshalb wird Ihr Critical Account Manager im Rahmen des MCS-Programms regelmäßige Meetings mit dem Axway-Produktmanagement veranstalten, um die Roadmap zu überprüfen und alle neuen Features oder Funktionen zu besprechen, die für Sie von Interesse sein könnten.

#### **3.1.2. Premier-Modell**

Das Premier-Modell ist unser Standard Support Angebot. Es wird für Kunden und Partner bereitgestellt, deren Geschäft die Sicherheit erfordert, daß Axway Support Mitarbeiter von Montag bis Freitag während der Bürozeiten, - Feiertage ausgenommen- und 24x7 im Falle eines Systemstillstandes Priorität 1) zur Verfügung stehen. Bürozeiten (08:00-17:00h in Asien/America und 9:00-18:00h in EMEA) und Feiertage werden bezogen auf das Land, für das der Kunden Support AccessCode erstellt wurde.

### 3.1.3. e-Support-Modell

Das e-Support-Modell bietet Ihnen ausschließlich über das Internet Zugang zu dem Axway Team der Support-Experten zur Unterstützung bei der Problembehebung und legt keine Service Level (SLA) Grenze für ein Einschreiten fest. Zusätzlich bietet das e-Support-Modell Zugang zu allen Software Updates. Updates werden in der Häufigkeit, den Zeitabständen und mit den Inhalten geliefert, die nach dem alleinigen Ermessen von Axway festgelegt werden. Abonnenten dieses Diensts sollten die Vorteile unserer Online-Wissensdatenbank, der Dokumentation, die rund um die Uhr verfügbar ist, auf der Axway Support-Website und im Community-Portal (<https://community.axway.com>) nutzen.

### 3.1.4. Support für Geräte

Die Fehlersuche und die Problembehebung für Geräte werden normalerweise per Fernzugriff geregelt. Im Falle von Hardware-Problemen gelten die folgenden Herstellergarantien:

#### **Abgedeckt durch die auf Dell beschränkte Hardware-Garantie**

- Fehler bei Materialien und Ausführungsqualität von Hardware-Produkten mit Dell Branding, einschließlich Peripherieprodukte mit Dell Branding

#### **Nicht abgedeckt durch die auf Dell beschränkte Hardware-Garantie**

Produkte und Zubehör ohne Dell Branding<sup>6</sup>

- Probleme, die sich aufgrund von externen Ursachen ergeben, wie beispielsweise Unfall, Missbrauch, Fehlgebrauch oder Probleme mit der Stromversorgung
- Von Dell nicht autorisierte Wartung
- Nutzung, die nicht den Produkthanweisungen entspricht
- Versäumnis der Befolgung der Produkthanweisungen oder Versäumnis der Durchführung präventiver Wartungen
- Probleme, die durch die Verwendung von Zubehör, Teilen oder Komponenten, die nicht von Dell geliefert wurden, entstehen
- Produkte mit fehlenden oder veränderten Servicekennungen oder Seriennummern
- Normale/r Abnutzung/Verschleiß

<sup>6</sup>HSM – Karten werden durch Axway für 1 Jahr ab Kaufdatum abgesichert. Axway übernimmt den Versand von bis zu 1 HSM Ersatzkarte innerhalb eines Werktages, falls irgendwelche Hardwareprobleme damit auftreten.

**End-of-Life (EOL) Richtlinie für Geräte:** Ab der Einführung von Dell Hardware am 1. Februar 2007 wird allen Geräten, die von Axway verkauft werden und auf denen Software ausgeführt wird, ein End-of-Life-Termin zugewiesen, der fünf Jahre nach dem ursprünglichen Kaufdatum liegt.

Axway-Produkte, die auf EOL-Appliances ausgeführt werden, werden gemäß der veröffentlichten Richtlinie zum Produktlebenszyklus unterstützt. Axway behält sich das Recht vor, den Support für EOL-Appliances in zukünftigen Anwendungsversionen abzulehnen.

Die installierte Betriebssystemplattform (auch bekannt als Appliance-Plattform) als Teil einer EOL-Appliance wird nur auf Best-Effort-Basis unterstützt, ohne dass eine Verpflichtung für Betriebssystemupdates besteht, sobald eine Appliance zu EOL wird.

**Vor-Ort -Gerätereparatur:**<sup>7</sup> Bei allen Geräte-Modellen erscheint ein Techniker 4 Stunden nach telefonischer Analyse vor Ort. Das kann sich auf den nächsten Tag verschieben, wenn das Problem nachts oder am Wochenende auftritt.

### 3.1.5. Axway Product API Support

Einige Axway-Produkte beinhalten über die Axway Produkt Funktionalität hinaus API's zu Integrations- und Customizing-Zwecken, um kundenspezifische Anforderungen zu erfüllen. Axway API's können alle oder einen Teil der folgenden Dokumentationen enthalten:

- Detaillierte Dokumentation und Beschreibung der API-Anwendung und Funktionen
- Beispiel-Code und Beispiele für den Aufruf und Zugang
- Javadoc – Javadoc ist ein Dokumentationsgenerator von Sun Microsystems für API-Dokumentationen im HTML-Format des Java-Quellcodes. Referenz: <http://java.sun.com/j2se/javadoc/>

Axway bietet technischen Support für Produkt API's an, der folgendes beinhaltet:

- Wenn eine API nicht der Dokumentation entsprechend funktioniert, wird Axway einen Workaround oder eine Korrektur bereitstellen, basierend auf unserem Standard Fehlerbehebungsverfahren. Der Support benötigt die API-bezogenen Fehler als isolierte Code-Schnipsel, mit denen der Fehler reproduziert werden kann.
- Code-Updates für API's werden zusammen mit Produkt-Updates und -Releases mitgeliefert.

Axway Produktsupport für API's schließt folgendes aus:

- Applikationsdesign, Entwicklung, Wartung, und Beratung für Applikationen. Axway Support wird hierfür keine Fehleranalysen durchführen, Kunden- oder API-Code prüfen und beraten. Er wird auf die gebührenpflichtige Beratung von Axway Professional Services verweisen.

<sup>7</sup>Gerätereparaturen vor Ort und Ankunftszeiten von Technikern basieren auf vertraglichen Festlegungen zwischen Axway und Dell. Weltweit sind damit alle größeren Städte abgedeckt. Außerhalb dessen kann sich die Ankunft um einen oder mehrere Tage verzögern

### 3.2. Angestrebte Problemreaktionszeiten für Axway und Service Level Verfügbarkeit

#### 3.2.1. Axway-Reaktionszeit-Ziele

Axway definiert den Begriff "Angestrebte Erst-Reaktionszeit" als die Maximalzeit, die ein qualifizierter Axway-Mitarbeiter hat, um einen Kunden und/oder Partner entweder per E-Mail oder Telefon zu kontaktieren, nachdem der Case eröffnet wurde. Weitere Tätigkeiten, die im Rahmen der anfänglichen Reaktionszeit erfolgen können, sind beispielsweise Sammlung weiterer Informationen über das Problem, Sammlung von Diagnostik, Vorschlagen von Übergangslösungen, Erhalten von Daten für die Rekonstruktion und/oder Überprüfung von Konfigurationsdaten.

Schweregrad	Mission Critical	Premier	e-Support
Priorität 1	15 Minuten	30 Minuten	entfällt
Priorität 2	2 Stunden	4 Arbeitsstunden	entfällt
Priorität 3	1 Werktag	1 Werktag	entfällt
Priorität 4	1 Werktag	5 Werktage	entfällt

$$\text{Die Service Level Verfügbarkeit} = \left( 1 - \frac{\sum_i \text{Ausfallsdauer}_i}{\text{Dauer}} \right) * 100$$

*Im %*

Während des Wochenendes können Platinum/MCS-Kunden die Axway-Teams bitten, an Fällen der Priorität 3 zu arbeiten (die Kundenmitarbeiter sollten zur Zusammenarbeit bereit sein).

#### 3.2.2. SaaS Service Level Verfügbarkeit

Axway verpflichtet sich, hochverfügbare und sichere Dienste zur Unterstützung seiner Kunden bereitzustellen. Die Service Level Verfügbarkeit (Service Availability) für Axway SaaS beträgt 99,9%, berechnet nach der folgenden Formel:

- Dauer (Duration Period) = Gesamtdauer der Messperiode abzüglich der geplanten Wartungszeit (Maßeinheit: Minuten).
- Ausfallsdauer (Outage Duration) = Geschäftsdauer der Priorität 1 Ausfälle "I" während der Messzeit (Maßeinheit: Minuten).
- Die Laufzeiten von sich überschneidenden Ereignisperioden werden nicht kumuliert und als eine einzige Dauer gezählt.

### 3.3. Mehrfachlizenzen

Wenn Sie mehr als eine Lizenz derselben Software erwerben und Support für diese Software erfolgen soll, müssen Sie für jede Lizenz das gleiche Support-Level erwerben.

Bei Supporterweiterung (wie in Kap. 3.7 definiert) müssen Sie die Wartung für die gesamte Lizenzpalette weiterlaufen lassen.

### 3.4. Supportbegriff

Support-Service soll mit dem Datum der Bestellung beginnen und anfänglich für ein Jahr abgeschlossen werden (Anfängliche Supportperiode), es sei denn, es ist in der Bestellung anders festgelegt. Wenn die Anfängliche Supportperiode ausgelaufen ist, wird der Support-Service um ein Jahr verlängert. Die Berechnung erfolgt zu Beginn der neuen Supportperiode, es sei denn, einer der beiden Vertragspartner kündigt schriftlich innerhalb von mindestens 180 Tagen vor Ende der laufenden Supportperiode. Axway berechnet die Gebühren für die Support-Erneuerung basierend auf der aktuellen Support-Preisliste. Cloud/Cloud Managed Services Verträge haben normalerweise eine Laufzeit von 3 Jahren.

### 3.5. Wartungserneuerung

Wenn Support Services erlöschen oder ursprünglich nicht zusammen mit einem Produkt gekauft wurden, wird eine Wiederherstellungs-Gebühr sowie eine nachträgliche Wartungsgebühr erhoben. Die Zeit ohne Wartung wird nachträglich in Rechnung gestellt, sowie eine Wiederherstellungsgebühr von 50%. Außerdem wird die Wartung für die kommenden 12 Monate im Voraus berechnet.

### 3.6. Reduzierung von Lizenz- oder Support-Level

Die Preisgestaltung für Support-Services basiert auf dem Support Level und dem Produktumfang, für welchen ein Support-Service abgeschlossen wird. Im Falle dass der Support-Service für einen Teil der Lizenzen aus einer Bestellung gekündigt oder das Support-Level reduziert wird, gilt für die Support Gebühr für die verbleibenden Lizenzen aus dieser Bestellung die aktuelle Axway Preisliste zum Zeitpunkt der Support-Kündigung oder -reduzierung.

Der Preis der Support-Gebühr wird die bisherige jährliche Support-Gebühr für die gesamten Lizenzen und die kündigten oder reduzierten Lizenzen nicht übersteigen.

### 3.7. Supporterweiterung

Für Kunden, die eine Axway-Lösung on-premise betreiben, stellt Axway im Voraus Ankündigungen über auslaufende Versionen EOS (End of Support) im Kundenportal bereit. (Axway Product Lifecycle [https://cdn.axway.com/u/Axway\\_Product\\_Lifecycle\\_2.pdf](https://cdn.axway.com/u/Axway_Product_Lifecycle_2.pdf) und [https://cdn.axway.com/u/Axway\\_Product\\_Lifecycle\\_3.1.pdf](https://cdn.axway.com/u/Axway_Product_Lifecycle_3.1.pdf))

Informationen zum Support-Ende für eine Version und Supportverlängerungsmöglichkeiten befinden sich im WEB Portal. Auch der Support Renewal Vertreter oder der Sales-Kontakt kann den Kunden auf Anfrage informieren.

Wenn Sie eine Version weiterbetreiben die das Support-Ende (EOS) erreicht hat, weil Sie nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums in der Lage sind, ein Update oder eine Migration durchzuführen, bietet Axway Ihnen die Möglichkeit eine begrenzte Supportverlängerung zu erwerben. Eine Supportverlängerung um 6 Monate, maximal 2mal um 6 Monate ist möglich.

Ihr SalesKontakt kann Ihnen einen Kostenvoranschlag für eine Support-Erweiterung unterbreiten.

### 3.8. Neue Generation und Version

Der Zugang zu neuen Generationen ist durch die Vertragsbedingungen zwischen dem Kunden und Axway geregelt. « Neue Generierung » bedeutet die Bereitstellung einer Neuen Generierung, die bedeutsame Änderungen in Funktionalitäten, besonderen Merkmale, neuen eingegliederten Komponente oder neuen Betriebsumgebung einschliesst. Diese Änderungen äußern sich mit der Änderung der Zahl links der ersten Dezimale (z.B. : X.y.z.). Im PLC 3.1 ersetzt die Major Release die Generation.

## 4. Aufgaben & Zuständigkeiten des Kunden

### 4.1. Überblick

Der folgende Abschnitt beschreibt die wichtigen Punkte, auf die wir die Kunden hingewiesen haben und die sie berücksichtigen sollen, um die Beilegung ihrer Probleme zu beschleunigen. Kunden und Partner mit einem gültigen Support-Vertrag können den Global Support per Telefon, E-Mail oder Internet<sup>8</sup> kontaktieren – je nach Priorität des Problems und dem Support-Level kann eine Methode gegenüber einer anderen zu bevorzugen oder gar erforderlich sein. Zu den Maßnahmen von Global Support gehören typischerweise die Untersuchung des Problems, die Simulation und Versuche zur Reproduktion. Auf der Grundlage dieser Untersuchungen kann der Global Support technische Erklärungen oder Anweisungen für Änderungen der Konfiguration, Übergangslösungen und in einigen Fällen Software Patches anbieten.

### 4.2. Kontakt zum Kunden Support

#### 4.2.1. Wie kann ich den Support kontaktieren?

Sie können Ihre Support-Anfrage an Axway über die nachfolgend aufgeführten Kanäle aufgeben. Es wird Ihnen für die zukünftige Bezugnahme eine Anfragenummer zugeteilt. Bitte geben Sie diese Nummer jedes Mal an, wenn Sie uns wegen Ihrer Support-Anfrage kontaktieren.

- Einreichung von Anfragen auf der Axway Support Website über das Internet <https://support.axway.com>. Wir empfehlen, dass Sie die Website nutzen, wenn Sie Fehlerprotokolle, Muster Codes oder sonstige Informationen im Zusammenhang mit Ihrer Anfrage beifügen wollen.
- Senden Sie Support-Anfragen per E-Mail an [support@axway.com](mailto:support@axway.com).
- Rufen Sie uns an, unter der entsprechenden regionalen oder örtlichen Telefonnummer, die auf der Support Website genannt ist (**Hinweis: kritische Probleme der Priorität 1 müssen telefonisch gemeldet werden**).

<sup>8</sup>E-Support-Kunden können den Axway Global Support über die Axway Support Website erreichen



#### 4.2.2. Was finden Sie auf der Axway Support Website?

Bevor Sie den Global Support kontaktieren und eine Support-Anfrage aufgeben, empfehlen wir Ihnen den Besuch unserer Support Website und die Durchsuchung unserer Wissensdatenbank und Datenbank für Patch Downloads nach einer Lösung oder einem verfügbaren Patch zur Behebung ihres Problems.

Als registrierter User haben Sie Zugang zu den folgenden Diensten auf der Axway Support Website:

- Eingabe/Verfolgung von Support-Anfragen
- Bezugnahmen/Durchsuchung der Produkt-Wissensdatenbank
- Produktmerkkblätter
- Zugang zu/Download von aktualisierten Benutzerhandbüchern
- Download von Software Patches
- Axway Community (<https://community.axway.com>)

Auf der Website finden Sie ausführlich beschrieben, wie Sie sich als Benutzer anmelden können, Anfragen stellen usw.

### 4.3. Pflichten des Kunden

#### 4.3.1. Rechtzeitiges Reagieren gilt für beide Seiten

Während der Problemdiagnose und –behebung bietet Axway einen hohen Grad an Empfänglichkeit, um auf die Kundenanfragen zu reagieren. Umgekehrt ist Axway darauf angewiesen, dass die Kunden und/oder Partner Anfragen nach technischen Informationen zeitnah beantworten, damit das Axway Global Support-Team effiziente Diagnosen und eine schnelle Lösung bieten kann. Axway erwartet, dass der Kunde und/oder Partner sämtliches entsprechendes technisches Personal des Kunden und/oder Partners zur Verfügung stellt, um weitere Tests durchzuführen und die Probleme zu diagnostizieren.

Axway erwartet, dass Sie im Hinblick auf den Erfolg oder Misserfolg erteilter Vorschläge oder gelieferter Software Patches Feedback geben. Es kann sein, dass Sie gebeten werden, an Telefonkonferenzen teilzunehmen, bis das Problem behoben ist.

#### 4.3.2. Erforderliche Informationen zur Beschleunigung der Lösung

Im Rahmen des Prozesses der Problemmeldung müssen Sie Protokolle und Daten vor der Meldung eines Problems sammeln – wenden Sie sich an Axway Global Support wegen der aktuellen produktspezifischen Anforderungen im Hinblick auf die Fehlersuche und Datensammlung.

Wenn Sie den Axway Global Support kontaktieren, halten Sie bitte immer die folgenden Informationen bereit:

- **Kennummer des Support-Falls:** die aktuelle Anfragenummer, wenn Ihr Problem eine offene Support-Anfrage ist (in der "Betreffzeile" der E-Mail bei der Kommunikation im Rahmen eines bestehenden Falls per E-Mail).
- **Name(n) des/der Ansprechpartner und Firmenname:** Ihr Name und der Name Ihres Unternehmens sowie die Namen eines alternativen Ansprechpartners (Ihr Support-Zugangskode in der "Betreffzeile" der E-Mail, wenn ein neuer Fall per E-Mail gemeldet wird).

- **Kontaktdaten:** E-Mail Adressen und Telefon- und Faxnummern, unter denen Sie erreichbar sind.
- **Produktdaten:** Produktlizenznummer, Version/Release von Software und Patches, die installiert wurden und die spezifisch für die Installation sind, auf die sich das Problem/die Frage bezieht. In einer Cloud-Umgebung der betroffenen Cloud-Service.
- **Problembeschreibung:** Eine detaillierte Beschreibung des Problems. Diese muss das/die Problem/e enthalten, das/die Sie erleben, jegliche Änderungen, die vor diesem/n Problem/en vorgenommen wurden, wie lange Sie dieses/diese Problem/e haben usw.
- **Auswirkung:** Bemessung der Auswirkung auf die Geschäftsprozesse: Die Auswirkung bemisst sich häufig nach dem Service-Level.
- **Dringlichkeit:** Eine Einschätzung wie lange es dauert, bis Geschäftsprozesse signifikant beeinträchtigt sein werden. Zum Beispiel könnte eine hohe Auswirkung eines Incidents eine niedrige Dringlichkeit haben wenn die Geschäftsprozesse bis zum Ende des Finanzjahres nicht beeinträchtigt werden.
- **Konfigurationsdaten:** Gültige und aktuelle Konfiguration, Produktname, Version und Build-Nummer. In einer Cloud-Umgebung das betroffene System.
- **Fehlermeldungen:** Präzise Fehlermeldungen, Log-Dateien, Beschreibung des Produktverhaltens und der Symptome.
- **Schritte zur Reproduzierung:** Liste der Schritte, die das Problem hervorrufen und die entsprechenden Testfälle.
- **Beschreibung neuester Änderungen von Umgebung oder System:** Beschreibungen jeglicher Änderungen des Produkts oder Systems, die vor dem Erkennen des Problems erfolgt sind.

#### 4.3.3. Ansprechpartner des Kunden

Sie müssen einen Vertreter Ihres Unternehmens benennen, der als vorrangiger Ansprechpartner für vertragliche Themen mit Axway Support Services fungiert. Ihr vertraglicher Ansprechpartner ist befugt, wichtige Entscheidungen für Ihre Firma im Hinblick auf Ihre Axway Support-Beziehung zu treffen.

Sie müssen auch einen oder mehrere autorisierte technische Ansprechpartner<sup>9</sup> für die Interaktion mit Axway Global Support zu technischen Fragen benennen. Die Support-Dienste ersetzen nicht eine Schulung Ihres Personals. Ihre technischen Ansprechpartner müssen die ordentlichen Schulungskurse für die Software, für welche sie Unterstützung benötigen, absolviert haben und müssen einen Grad an Kompetenz mit der Software erlangt haben, der von Axway angemessen verlangt werden kann. Einige hochkomplexe Axway Produkte erfordern, dass die technischen Ansprechpartner eine individuelle Zertifizierungsnummer (Individual Certification Number, ICN) nach dem erfolgreichen Abschluss dieser Kurse erhalten. Das ICN Programm gewährleistet, dass Ihre technischen Ansprechpartner hinreichend geschult sind und effektiv mit dem Axway Global Support kommunizieren können, um eine Lösung Ihrer technischen Probleme zu erreichen.

<sup>9</sup>Bitte beachten Sie Ihren Support-Level und die Anzahl der autorisierten technischen Ansprechpartner

Ihre technischen Ansprechpartner sind die einzigen Personen, die befugt sind, den Axway Global Support zu kontaktieren. Autorisierte technische Ansprechpartner werden festgelegt, um Ihre Firma, Ihre Software und Ihre Daten zu schützen, indem sichergestellt wird, dass nur von Ihnen autorisierte Personen bei uns wegen einer Untersuchung oder Modifizierung Ihrer Systeme anfragen können. Wenn uns eine nicht autorisierte Person kontaktiert, werden wir diese an Ihre autorisierten technischen Ansprechpartner weiterleiten. In einem Notfall kann es jedoch sein, dass wir ausnahmsweise und vorbehaltlich einer späteren Verifizierung mit der Arbeit an einem Fall mit einem nicht autorisierten Ansprechpartner beginnen.

Ihre Ansprechpartner müssen befugt sein, Axway auf Anfrage umgehend vollständige und genaue Informationen über Sie und Ihr Unternehmen zu liefern, soweit dies für die Durchführung der Support-Dienste angemessen erforderlich ist. Sie können Ihre benannten Ansprechpartner durch schriftliche Mitteilung an Axway ändern.

#### 4.3.4. Wichtige Haftungsausschlüsse

##### **Bestellung und Installation**

Um zu vermeiden, dass eine End of Life (EOL) Softwareversion nicht mehr unterstützt wird, wird den Kunden dringend nahegelegt, Updates nach der Mitteilung der Verfügbarkeit von Axway umgehend zu installieren oder sie professionell installieren zu lassen.

##### **Sicherungsverfahren**

Als Kunde erklären Sie sich damit einverstanden, vollständige Sicherungskopien jeglicher zugehöriger Datenbanken und Daten zu haben, in Übereinstimmung mit den bewährten Vorgehensweisen im Umgang mit Computern und vor der Installation eines jeden Updates Sicherungs- und Wiederherstellungsverfahren durchzuführen.

##### **Unterlagen**

Sie müssen vor Ort Unterlagen für die Handhabung und den Betrieb der Software bereithalten.

##### **Zertifizierte Konfigurationen**

Axway testet und zertifiziert Software auf spezifischen Betriebssystemen und Datenbankversionen für jedes neue Update oder Version, das bzw. die neue Funktionalitäten enthält. Da alle Probleme mittels zertifizierter Updates oder Versionen in unseren Labors diagnostiziert werden, legen wir den Kunden dringend nahe, das neueste Update der Software zu installieren. Informationen über zertifizierte Konfigurationen stehen auf der Axway Website zur Verfügung.

Axway ist nicht verpflichtet, Support für jegliche Drittsoftware oder Dritthardware zu bieten. Probleme, die Axway gemeldet werden und bei denen festgestellt wird, dass sie mit einer Drittsoftware im Zusammenhang stehen, die Ihnen über Axway geliefert wurde und die Axway nicht beheben kann, können – sofern Axway einen Support-Vertrag mit dem Drittanbieter hat – an diesen Dritten weitergeleitet werden, von welchem Axway eine solche Drittsoftware oder Dritthardware beschafft hat. In solchen Fällen bietet Ihnen Axway den Support im Hinblick auf eine solche Drittsoftware oder Dritthardware, den Axway selbst von diesem Dritten beanspruchen kann.

### **Einhaltung von Anweisungen**

Sie müssen die betrieblichen Anweisungen einhalten, die von Axway ausgegeben werden.

Fehlerdokumentation: Sie müssen dokumentieren, wie der Fehler / das Problem aufgetreten ist und verifizieren, dass der Fehler / das Problem reproduzierbar ist.

### **Zugang zu Einrichtungen und Personal**

Soweit für Axway eine Mitwirkung von oder ein Zugang zu Ihrem Personal erforderlich ist, um die Support-Dienste durchführen zu können, erklären Sie sich damit einverstanden, dass sämtliches Personal zu allen Zeiten, die zwischen Axway und dem Personal vereinbart wurden, zur Verfügung steht. Des Weiteren muss Ihr Personal über die entsprechenden Fähigkeiten und Erfahrungen für die ihm zugewiesenen Aufgaben verfügen.

### **Verzögerungen**

Sofern Sie die Erfüllung jeglicher Ihrer beschriebenen Pflichten versäumen oder verzögern, darf Axway den Zeitplan für die Erbringung der Support-Dienste anpassen. In diesem Fall wird Axway Sie über zusätzliche Verzögerungen informieren, die voraussichtlich infolge Ihres Versäumnisses oder Ihrer Verzögerung eintreten.

### **Kundenkontakt**

Der im Vertrag angegebene Kundenkontakt gilt für uns als die Hauptkontaktperson im Rahmen unserer Beziehungen in der Verwaltung von personenbezogenen und vertraulichen Daten (siehe untenstehenden Absatz). Axway bietet dem Kunden die Möglichkeit, separat einen Ansprechpartner für Fragen zu personenbezogenen Daten (Kontaktperson für Personenbezogene Daten) und einen Ansprechpartner für Fragen zu vertraulichen Daten (Kontaktperson für Sicherheitsfragen) zu benennen.

Axway erwartet, dass diese Kontaktpersonen mit allen notwendigen Befugnissen ausgestattet sind, um Entscheidungen in Bezug auf personenbezogene und vertrauliche Daten treffen zu können. Der Ansprechpartner für personenbezogene Daten ist in der Regel der DSB (Datenschutzbeauftragte) des Kunden; dieser kann sowohl extern sein oder dem Unternehmen angehören. Der Ansprechpartner für vertrauliche Daten ist in der Regel der CISO (Chefbeauftragter für Informationssicherheit), der ebenso dem Unternehmen angehören kann.

Axway erwartet, dass der Kunde Axway in Bezug auf die Exaktheit des Namens und der Kontaktdaten dieser Ansprechpartner stets auf dem Laufenden hält.

### **Mitteilung zu personenbezogener Daten**

Die Sicherheit der Daten unserer Kunden ist für Axway eine absolute Priorität, und so haben wir Datenschutzrichtlinien und Schutzverfahren in Übereinstimmung mit den verschiedenen Anforderungen des US Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 ("HIPAA") und der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments vom 27. April 2016 über den Datenschutz (DSGVO) angenommen.

Neben der Annahme dieser Datenschutzmaßnahmen hat, Axway jedoch intern eine Verfahrenspolitik eingeführt, bei der keinerlei geschützte Gesundheitsinformationen (PHI-Daten) oder personenbezogenen

Daten unserer Kunden akzeptiert werden. Axway hat entschieden, dass sie, außer den für die Erbringung der Dienstleistungen für ihre Kunden erforderlichen Informationen weder PHI-Informationen noch personenbezogene Daten benötigt.

Hiermit geben Sie somit ihr Einverständnis, dass Axway bei der Erfüllung ihrer Vertragsverpflichtungen nicht auf personenbezogene Daten zugreifen muss oder diese im Namen des Kunden verarbeitet,

Als solches stimmen Sie zu:

- Axway keinerlei personenbezogenen Daten, Finanzinformationen, Gesundheits-, Medizin-, Pharmadaten oder Daten über Kinder unter 15 Jahren oder andere als vertraulich im Sinne der ab dem 25. Mai 2018 anwendbaren Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 (im Folgenden "DSGVO" genannt) übermitteln und/oder verpflichten sich

- zur Verschlüsselung und/oder Anonymisierung von personenbezogener Daten, die im Rahmen dieses Vertrages an Axway übermittelt werden könnten.

Insofern als Axway im Rahmen dieser Support-Richtlinie und der Geschäftsbeziehung mit Ihnen personenbezogene Daten Ihrer Mitarbeiter oder leitenden Angestellten (einschließlich technischer und geschäftlicher Kontaktpersonen) verarbeiten muss, so werden diese Informationen von Ihnen erfasst. Bei diesen Informationen kann es sich insbesondere, aber nicht ausschließlich um Informationen wie Namen, Adressen, Titel oder geschäftliche Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Telefonnummer) handeln. Sie erklären hiermit, dass Sie zur Übermittlung dieser personenbezogenen Daten an Axway autorisiert sind und die Vorschriften von DSGVO und HIPAA eingehalten haben.

Axway als Verantwortlicher für die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten verpflichtet sich daher, diese personenbezogenen Daten nur insoweit zu verarbeiten, als es unbedingt notwendig ist für die Kommunikation mit den Teams des Kunden (insbesondere für die ordnungsgemäße Durchführung von Support- und Wartungsdienstleistungen), für die Zufriedenheitsüberwachung und für Handels- oder Marketingaktivitäten. Axway verpflichtet sich, in dieser Hinsicht die geltenden gesetzlichen Bestimmungen, einschließlich der DSGVO einzuhalten und insbesondere alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, um den Schutz personenbezogener Daten vor : unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Zerstörung, unbeabsichtigtem Verlust, Änderung, Verbreitung oder unberechtigtem Zugriff sowie gegen jede andere Form der unrechtmäßigen Verarbeitung sicherzustellen.

Darüber hinaus erlauben Sie Axway, Ihre personenbezogenen Daten in Drittländer, an eine internationale Organisation, an Unternehmen der Axway Software-Gruppe oder an deren Subunternehmer, die unter dem nachstehenden Webseiten-Link <https://www.axway.com/en/contact-us#tablist1-tab3> einsehbar sind, weiterzuleiten. Axway stellt sicher, dass der Subunternehmer die gleichen Garantien für die Durchführung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen bietet, damit die Verarbeitung den Anforderungen der DSGVO entspricht. Falls der Subunternehmer seinen Verpflichtungen zum Schutz personenbezogener Daten nicht nachkommt, haftet Axway dem Kunden gegenüber in vollem Umfang für die Erfüllung seiner Verpflichtungen durch den Subunternehmer.

### **Benachrichtigung über vertrauliche Daten**

Bei Axway hat die Sicherheit der Daten unseren Kunden die oberste Priorität, deswegen haben wir Datenschutzrichtlinien und -verfahren in Übereinstimmung mit branchenweit anerkannten Sicherheits-Erfolgsmodelle (ISO 27001, ISAE32 / SSAE16 / SOC1, NIST 800-53) entwickelt. Trotz dieser Datenschutzbestimmungen hat Axway eine Richtlinie verabschiedet, die keine Daten akzeptiert, die von unseren Kunden als vertraulich betrachtet werden. Axway hat festgestellt, dass es keinen Zugang zu vertraulichen Daten benötigt, um seine Kunden zu unterstützen. Sollten Sie sich entschließen, eine Datei oder einen Antrag zur Supportanalyse oder zur Supportprüfung an Axway zu senden, müssen Sie sicherstellen, dass die Datei oder Anwendung keine Daten enthält, die von Ihrer Organisation als vertraulich eingestuft werden. Sie müssen entweder vertrauliche Daten löschen, die sich in der Datei oder Anwendung befinden, oder fiktive Daten ersetzen, die Ihre Sicherheitsanforderungen erfüllen.

Für den Fall, dass Sie der Meinung sind, dass Axway auf diese vertraulichen Daten zugreifen muss, um Support-Dienstleistungen zu erbringen, müssen Sie Axway zuerst benachrichtigen, und dann wird Axway mit Ihnen zusammenarbeiten, um einen akzeptablen Ansatz für Ihre Bedürfnisse zu finden.

### **4.4. Klassifizierung von Fragen, Fehlern & Problemen**

Wenn Sie eine Support-Anfrage stellen, müssen Sie Axway mitteilen, welche Klassifizierung Ihrer Meinung nach angemessen ist, indem Sie Dringlichkeit und Auswirkung des Fehlers anhand der nachfolgenden Tabelle einstufen.

Axway arbeitet mit Ihnen zusammen, um eine angemessene und abschließende Klassifizierung des Fehlers zu ermitteln und entsprechend der Priorität zu reagieren.

<b>Definition</b>	
<b>Auswirkung</b>	
<b>1 - Kritisch</b>	<p>Fehler, die die Durchführung der Produktion für den End-User ernsthaft beeinträchtigen oder stilllegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ System, Server oder kritische Anwendung ist ausgefallen.</li> <li>○ Der User kann eine zwingend erforderliche Funktion des Produktionssystems, die für das Geschäft wesentlich ist, nicht einsetzen.</li> <li>○ Das Problem kann nicht durch einen Neustart oder eine Umgehung oder eine Übergangslösung behoben werden</li> </ul>
<b>2 - Dringend</b>	<p>Ernsthafter Fehler, der die Produktivität oder Entwicklung beeinträchtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Produktionssystem: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Problem, bei dem die Produktion läuft, aber signifikant beeinträchtigt ist.</li> <li>○ Das Produktionssystem läuft, aber mit wiederholten Unterbrechungen.</li> </ul> </li> <li>● Entwicklungssystem: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Das Problem kann nicht durch einen Neustart oder eine Umgehung behoben werden.</li> <li>○ Hält die weitere Entwicklung auf und eine Übergangslösung wurde nicht gefunden.</li> </ul> </li> </ul> <p>Produkt kann nicht in die Produktion versetzt werden und eine Übergangslösung wurde nicht gefunden.</p>
<b>3 - Wichtig</b>	<p>Mittelschwerer Fehler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Produktionssystem:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Probleme, die keine signifikante Auswirkung auf die laufende Produktivität haben.</li> <li>o Das Produktionssystem läuft, jedoch mit Einschränkungen.</li> <li>o Eine Funktion des Produktionssystems fällt aus, aber es steht eine Umgehung zur Verfügung.</li> <li>• Entwicklungssystem: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Eine Funktion des Entwicklungssystems fällt aus, aber es steht eine Umgehung zur Verfügung.</li> <li>o Das Entwicklungsprojekt läuft, ist aber signifikant beeinträchtigt.</li> </ul> </li> </ul> <p>Eine Übergangslösung wurde gefunden, diese ist aber nicht akzeptabel.</p>
<b>4 - Geringfügig</b>	Geringfügiger Fehler, die die Nutzung des Systems nicht beeinträchtigen.
<b>Dringlichkeit</b>	
<b>1 - Hoch</b>	Die Wiederherstellung ist umgehend erforderlich, um ernsthafte Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse zu vermeiden
<b>2 – Mittel</b>	Die Lösung wird baldmöglichst benötigt, da weitere Beeinträchtigung möglich ist
<b>3 – Gering</b>	Die Lösung wird irritierende Einflüsse oder fehlende Funktionalität beheben, aber kann längerfristig eingeplant werden.

Priorität ist die Kategorie, die verwendet wird, um die relative Dringlichkeit eines Incidents, Problems oder Changes zu identifizieren. Die Priorität wird ermittelt aus Auswirkung und Dringlichkeit, sie bestimmt die erforderliche Reaktionszeit.



	Dringlichkeit			
		1-hoch	2-mittel	3-gering
Auswirkung	1-kritisch	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3
	2-hoch	Priorität 2	Priorität 2	Priorität 3
	3-mittel	Priorität 3	Priorität 3	Priorität 4
	4-gering	Priorität 3	Priorität 4	Priorität 4

## 4.5. Einreichung von Support-Anfragen

### 4.5.1. Einreichung von Support-Anfragen über die Support Website

- Um Anfragen über das Internet aufzugeben, müssen Sie sich zuerst auf der Axway Website anmelden. Nach der Anmeldung haben Sie Zugang zu der Support Website, wo Sie Anfragen aufgeben können.
- Wenn Sie einen Fehler / ein Problem über unsere Website einreichen, stellen Sie sich bitte darauf ein, dass Sie dem Axway Support Informationen liefern können, die für den Lösungsprozess wesentlich sind, indem Sie die Informationen bereithalten, die in dem Abschnitt mit der Überschrift "Erforderliche Informationen zur Beschleunigung der Lösung" definiert sind.
- Wir raten Ihnen, Ihre Support-Anfragen auf Englisch zu verfassen, da dies die schnelle Weiterleitung Ihrer Anfrage innerhalb der Support-Organisation erleichtert.
- **Vorfälle mit Priorität 1 müssen telefonisch gemeldet werden.** Dies gewährleistet, dass die Anfrage beim Support eingegangen und die entsprechende Festlegung der Priorität erfolgt ist.

### 4.5.2. Einreichung von Support-Anfragen per E-Mail

- Halten Sie die Informationen bereit, die in dem Abschnitt mit der Überschrift "Erforderliche Informationen zur Beschleunigung der Lösung" definiert sind.
- Senden Sie Ihre Support Anfrage an [support@axway.com](mailto:support@axway.com)
- Ein Support-Ingenieur wird sich als Reaktion auf Ihre Support-Anfrage bei Ihnen melden.
- Wenn Sie den Axway Support per E-Mail in Bezug auf eine vorher eingereichte Anfrage kontaktieren, geben Sie bitte die Anfragenummer in der Betreffzeile der E-Mail an. Dies erleichtert uns die Identifizierung des Support-Ingenieurs, der für Ihre Support-Anfrage zuständig ist.
- **Vorfälle mit Priorität 1 müssen telefonisch gemeldet werden.** Dies gewährleistet, dass die Anfrage beim Support eingegangen ist und dass die entsprechende Festlegung der Priorität erfolgt ist.
- Bitte reichen Sie nur eine Support-Anfrage pro E-Mail ein.

### 4.5.3. Einreichung von Support-Anfragen per Telefon

Wenn Sie unseren Kunden-Support per Telefon kontaktieren, verwenden Sie bitte die Telefonnummer Ihres regionalen Support Centers. Siehe bitte unter "Kontakt" auf der Axway Support Website

(<https://support.axway.com/de/auth/contacts>). Bitte stellen Sie sich darauf ein, dem Support die Informationen zu liefern, die für den Lösungsprozess wesentlich sind, indem Sie die Informationen bereithalten, die in dem Abschnitt mit der Überschrift "Erforderliche Informationen zur Beschleunigung der Lösung" definiert sind.

## 5. Support Prozess, Funktionen & Zuständigkeiten

### 5.1. Überblick Lösungsprozess

Sobald der Support einen Fall erhält und die Einzelheiten protokolliert, werden Sie identifiziert durch die Lizenznummer oder den Support-Zugangscode. Die Lizenznummer bestätigt oder meldet dem Support-Ingenieur, ob ein aktueller Support-Vertrag mit Ihnen besteht. Sie werden benachrichtigt, wenn die Meldung außerhalb Ihrer vertraglich vereinbarten Zeiten liegt, dann wird die Meldung zwar trotzdem protokolliert, aber Sie werden benachrichtigt, dass dies außerhalb der vorgegebenen Meldezeiten Ihres Vertrages liegt.

Sobald Ihr Anspruch auf Support bestätigt wurde, legt der Support-Ingenieur die Klassifizierung des Falles fest und ermittelt die Dringlichkeit der Situation.

Danach beginnen die Untersuchung und die Datenerfassung. Der Support-Ingenieur durchsucht gegebenenfalls eine Wissensdatenbank und frühere Fälle, um mögliche frühere Erfahrungen mit einem ähnlichen oder identischen Problem zu ermitteln.

Nachdem geeignete Daten gesammelt und untersucht wurden, wird der Support-Ingenieur versuchen, das Problem zu lösen und den Fall gegebenenfalls, basierend auf den gesammelten Informationen, an verschiedene Stellen weiter zu leiten.

Im Falle eines Produktfehlers ohne eine akzeptable Hilfskonstruktion wird der Support-Ingenieur Ihnen ein Software Update schicken oder, sofern noch nicht verfügbar, ein Patch für kritische Vorfälle, die Ihr Produktionssystem beeinträchtigen.

Sobald der Support die Lösung geliefert hat, das Personal des Kunden durch die Implementierung der Lösung geführt hat und die Bestätigung der erfolgreichen Lösung erhalten hat, wird die Anfrage geschlossen.

Es gibt eine Möglichkeit, eine ältere Anfrage gegebenenfalls erneut zu öffnen (d.h. die vorherige Lösung führt nicht zum Erfolg). In diesem Fall wird der Lösungsprozess erneut aufgenommen.

### 5.2. Problemdiagnose

Axway setzt die folgenden Methoden für die Diagnose Ihres Problems/Ihrer Frage ein.

- Wiederherstellung der Probleme mit Musterdaten bei einem Axway Support Center

- Anforderung einer Kopie Ihrer Konfiguration, die an eines unserer Axway Support Center zu senden ist.

Sofern erforderlich, kann Axway in Erwägung ziehen, kostenpflichtig einen Vertreter an Ihren Standort zu senden, um bei der Diagnostizierung des Vorfalles behilflich zu sein.

Wenn Axway feststellt, dass Fernzugriffsdienste erforderlich sind, erklären Sie sich bereit, auf Ihre Kosten die für eine Fehlerdiagnose und Wartungsdienste im Wege der Telekommunikation (Fernzugriff) durch Anschluss an den Computer, bei dem die Software verwendet wird, erforderliche Ausrüstung zu installieren.

### 5.3. Statusberichte zum Fortschritt

Der Support erstellt und aktualisiert einen Problembericht, um die Qualitätssicherung sowie gegebenenfalls eine entsprechende Identifizierung eines Bugs zu gewährleisten.

In jedem Stadium der Lösung legen Sie mit dem Support-Vertreter einen vereinbarten Zeitpunkt und ein Datum für den nächsten Kontakt zwischen Ihnen und dem Axway Support-Team fest. Es wird jedoch auch anhand der Priorität des Falles die folgende standardmäßige angestrebte Statusfrequenz festgelegt:

Dringlichkeit des Falles	Angestrebte Statusfrequenz (kein Softwarefehler identifiziert)	Angestrebte Statusfrequenz (Softwarefehler identifiziert)	e-Support
Priorität 1	Täglich	Täglich	entfällt
Priorität 2	Alle drei Werktage	Wöchentlich	entfällt
Priorität 3	Wöchentlich	Alle drei Wochen	entfällt
Priorität 4	Monatlich	Monatlich	entfällt

### 5.4. Problemlösung

Sie können die Lösung für ein Problem/ eine Frage in einem der folgenden Formen erhalten.

- **Direkte Lösung:** Problem gelöst.
- **Übergangslösung:** Es werden Schritte vorgegeben, die ermöglichen, dass die Software läuft und der Vorfall wird stabilisiert. Die Übergangslösung kann durch eine dauerhafte Lösung in einem zukünftigen Software Update ersetzt werden.

- **Patch:** Für kritische Probleme kann ein Patch erstellt werden, der ein bestimmtes Problem korrigiert.
- **Software Updates:** Verschiedene Probleme können in einem Update gelöst oder korrigiert werden.

## 5.5. Schließung des Falles

Eine Support-Anfrage wird normalerweise geschlossen, wenn Sie bestätigen, dass eine Lösung gefunden wurde oder wenn wir nach dreimaligem Versuch, Sie innerhalb einer Frist von zehn Tagen zu erreichen, nichts mehr von Ihnen hören. Wir können Support-Anfragen auch mit Ihrer Kenntnis und Zustimmung schließen, wenn wir bestimmte Vorfälle nicht lösen können oder wollen. Der technische Ansprechpartner für den Fall wird von der Schließung per E-Mail benachrichtigt. Sie können sich melden und den Fall erneut öffnen, um weitere Tätigkeiten in die Wege zu leiten.

### Schließung wegen einer an den Kunden gelieferten Lösung

Innerhalb von 7 Tagen nach Lieferung der Lösung erhalten Sie eine unverbindliche E-Mail-Benachrichtigung zur Fallschließung. Axway hat Verständnis für die Notwendigkeit auf Kundenseite, die Lösungen im jeweiligen Umfeld zu testen und zu überprüfen, bevor sie in Produktion gehen und dass diese Phase einen längeren Zeitraum erfordern kann.

Wenn sich während des verlängerten Zeitraums der Überprüfung durch den Kunden ergibt, dass die gelieferte Lösung das Problem nicht behebt, sollten Sie sich an den Global Support wenden und den Fall erneut öffnen. Global Support und die Ingenieure setzen dann die Analyse fort und erarbeiten eine Lösung. Wenn neue Symptome auftauchen, wird ein neuer Fall eröffnet.

### Befragungen zur Kundenzufriedenheit

Die von uns angebotenen Dienste und die zukünftig von uns angebotenen Dienste basieren zu einem Großteil auf Ihrem Feedback. Des Weiteren ist Ihre Zufriedenheit mit unseren Diensten die einzige Möglichkeit zur Messung unseres Erfolges. Daher führen wir Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch, die Ihnen die Möglichkeit geben, uns mitzuteilen, wie gut wir sind.

Nach der Schließung einer Ihrer Support-Anfragen erhalten Sie eine kurze Befragung per E-Mail, die um Ihr Feedback zu den folgenden Bereichen bittet

- Zeitdauer, bis ein Ingenieur erreicht wurde
- Zeitdauer, bis Ihr Fall gelöst wurde
- Ihr Grad der Zufriedenheit mit dem Produkt
- Ihr Grad der Zufriedenheit mit unseren Support-Diensten

## 5.6. Eskalation von Problemen und Management Transparenz

### 5.6.1. Eskalation durch den Global Support

Die Global Support-Ingenieure befolgen die technischen Prozesse, die in diesem Dokument dargestellt sind, um die Informationen zu sammeln, die für die Identifizierung und Lösung Ihres Problem erforderlich sind. Die Ingenieure beraten sich mit den Teams der Produktentwicklung, um das Problem zu lösen und gegebenenfalls weiterzuleiten.

Der Eskalationsprozess ermöglicht eine breitere Überprüfung der Situation, einschließlich technischer und verwaltungstechnischer Richtlinien für den Einsatz zusätzlicher Ressourcen für das Problem und verstärkter Kommunikation zwischen dem Axway Unternehmen und Ihrem Unternehmen. Die Eskalation führt zu einer Weiterleitung an einen Vorgesetzten, dann an das Management, dann an das Personal der obersten Ebene innerhalb von Axway.

Um die angestrebten Zeiten für die Problemlösung bei Priorität 1 und die angemessene Transparenz für das Management in Priorität 1-Situationen zu ermöglichen, ist die folgende Priorität 1-Ablaufrangfolge für die Management-Benachrichtigung in unsere Fallmanagementsysteme eingebaut.

Verstrichene Minuten	Priorität 1 Ablaufrangfolge für die Management-Benachrichtigung
Unmittelbar nach Einreichung des Falles	Anfängliche Benachrichtigung Leiter Support Center, MCS-Kundenbetreuer und vertrieblicher Ansprechpartner
1 Stunde	Vertrieblicher Ansprechpartner
2 Stunden	Regionaler Leiter Global Support
4 Stunden	Regionaler Leiter Global Support benachrichtigt SVP Global Support
8 Stunden	Regionaler Leiter Global Support benachrichtigt Regionalen VP Vertrieb

### 5.6.2. Eskalation durch den Kunden

Unser Support-Team setzt sich immer dafür ein, dass die angemessenen Ressourcen und das angemessene Engagement für Ihre Anfrage eingesetzt werden, um eine zeitnahe Lösung zu erzielen. Wenn Sie jedoch mit dem Fortschritt Ihrer Support-Anfrage nicht zufrieden sind, ermutigen wir Sie, eine Eskalation zu verlangen. Durch die Auslösung des Eskalationsprozesses werden weitere Ebenen an Aufmerksamkeit durch das Management, Verstärkung des Verfahrens und Priorisierung der Ressourcen aktiviert, um Ihre Support-Anfrage zu lösen.

Sie können eine Support-Anfrage jederzeit eskalieren, indem Sie entweder direkt mit einem Ingenieur sprechen, der Ihrem Fall zugewiesen ist, oder indem Sie Ihre örtliche Axway Support Nummer<sup>10</sup> anrufen und um ein Gespräch mit einem Global Support Manager ersuchen.

<sup>10</sup>Siehe Abschnitt "Wie kann ich den Support kontaktieren" wegen der Kontaktdaten

## 5.7. Sicherheitslücke

Axway nimmt Sicherheitsgefährdungen extrem ernst. Die Axway Product Security Group hat einen strengen Prozeß eingerichtet, der einen sofortigen Bericht an den Axway Global Support verlangt, entweder gut dokumentiert auf unserer Axway Support Website oder schnell direkt adressiert an unsere Sicherheits- und R&D-Teams. Gegebenenfalls verfolgt Axway Sicherheitsverletzungen, die bereits berichtet und behandelt worden sind und veröffentlicht diese auf der Axway Support Website auf <https://support.axway.com> für jedes Produkt.

Axway empfiehlt Kunden, Partnern, internen Mitarbeitern und Sicherheitsfirmen, Axway Global Support über normale Case-Aufgabe zu kontaktieren, wenn eine Sicherheitsgefährdung für Axway Produkte entdeckt wurde. Ein solcher Case wird dann als sicherheitsrelevant markiert und es wird ein Prozess in Gang gesetzt, der die Sicherheitsgefahr mit angemessenen Kriterien bewertet.

Bevor eine Bewertung durch die Axway Product Security Group stattfindet, wird das vorhandene bereits veröffentlichte Material gegengeprüft. Wenn die gemeldete Verletzung noch nicht bekannt ist, öffnet der Axway Support einen Defect für das betreffende Produkt und unterstützt die Axway Product Security Group und die für das Produkt zuständige R&D. Die Sicherheitsgefährdung wird bestimmt und priorisiert durch [CVSSv3 score](#). Axway plant folgende Verfahrensweise:

Priorität	CVSSv3 Punkte	Produkt Team Action
Hoch	7 - 10	Patch (es sei denn die technische Komplexität erfordert einen Service Pack)
Mittel	4 - 6.9	Einplanung für den nächsten Service Pack
Niedrig	0 - 3.9	Priorisierung für den nächsten Release

## 5.8. Axway SaaS Operations Compliance und Standards

### Sicherheitsrichtlinien

Axway unterhält eine starke Sicherheitsposition, um die SaaS-Cloud-Services proaktiv zu warten und zu schützen. Die Sicherheitsregeln und -richtlinien sind in der "Axway Cloud Security Statement" beschrieben.

Darüber hinaus überwacht und bewertet Axway ständig jeden unserer Lieferanten und Partner, um sicherzustellen, dass sie über die Qualität und die Zertifizierungen verfügen, die erforderlich sind, um potenzielle Risiken im Zusammenhang mit der Sicherheit der Plattform und ihrer physischen Umgebung zu mindern.

### Operative Sicherheit

Als führender Anbieter von Cloud Services, der sich auf die Steuerung des Datenflusses spezialisiert hat, setzt sich Axway für den Schutz der Privatsphäre und Sicherheit seiner Kunden in der Cloud ein. Wir bieten durchgehenden und umfassenden Schutz in hochskalierbaren Umgebungen, weil wir verstehen, dass die Bereitstellung sicherer Systeme entscheidend zur Vertrauensbildung beiträgt. Durch die Entwicklung transparenter Sicherheitsrichtlinien ist Axway in der Lage, seinen Kunden ein besseres Verständnis dafür zu vermitteln, wie ihre Informationen sicher aufbewahrt werden. Durch strenge Betriebskontrollen können die Kunden sicher sein, dass das Personal durch strenge Kontrollen und Qualitätskontrollen ordnungsgemäß geschult und überprüft wurde. Darüber hinaus trägt Axway durch die Schichtung von detaillierten, verfeinerten Kontrollen dazu bei, Unternehmen vor rechtlichen Risiken durch unsachgemäße Nutzung, Zugriff und Anzeige zu schützen.

### Datenschutzerklärung

Axway wird die vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten in keiner Weise verwenden, es sei denn, dies ist für die Erbringung des Dienstes erforderlich und steht im Einklang mit der [Datenschutzerklärung](#) von Axway.

Im Rahmen des Supports müssen Axway oder seine Partner jedoch möglicherweise Kundendaten analysieren, um die Systemstruktur zu überprüfen.

In diesem Zusammenhang gestattet der Kunde Axway und seinen Partnern, diese Analysen durchzuführen. Axway wird in keinem Fall die Daten oder Inhalte ändern, es sei denn, der Kunde hat dies ausdrücklich gewünscht. Am Ende der Abonnementdauer wird Axway die Daten des Kunden zurückgeben und eventuell noch vorhandene Kopien vernichten.

### Audits, Compliance-Programme und Zertifizierungen von Drittanbietern

#### Axway

- SOC 2 and SOC 3
- HIPAA - Axway verfügt über die notwendigen Kontrollen und Sicherheitsvorkehrungen, um geschützte Gesundheitsinformationen (PHI) im Namen unserer Kunden sicher zu verarbeiten.
- FIPS 140-2 encryption
- ISO 27001
- [Axway Quality and Security Compliance](#)

## **Cloud Infrastructure Providers**

### **Amazon Web Services (SaaS & Axway Managed Cloud)**

- SOC 1 / SSAE 16/ISAE 3402 (SAS 70 Type II)
- SOC 2, SOC 3
- FISMA, DIACAP, FedRAMP
- PCI-DSS Level 1
- ISO27001/02, ISO 27018
- ITAR
- FIPS 140-2
- <https://aws.amazon.com/security/>

### **Microsoft Azure (Axway Managed Cloud)**

- SOC 1, SOC 2, SOC3
- ISO 27001, ISO 27018
- FedRAMP
- HITRUST
- MTCS,
- IRAP
- ENS
- <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/trusted-cloud/compliance/>