

ANLAGE 1 – SERVICE LEVEL AGREEMENT CGM PROTECT

LEISTUNGEN COMPUGROUP MEDICAL DEUTSCHLAND AG | Business Area Connectivity

1. VERFÜGBARKEIT 2ND-LEVEL SUPPORT

Service- und Supportanliegen meldet der Auftraggeber/Anwender unter Nennung aller erforderlichen Daten, insbesondere seiner Kundennummer, grundsätzlich per Telefon unter der Rufnummer **+49 (0) 261 8000-9000**. Die Annahme und Bearbeitung von Service- und Supportanliegen erfolgt werktags – ausgenommen samstags – in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr.

2. REAKTIONSZEIT

Die CGM reagiert binnen vier Stunden innerhalb der Servicezeiten ab Meldung des Service- oder Supportanliegens. Als Meldung gilt hierbei die telefonische Übermittlung des Anliegens über die dem Auftraggeber mitgeteilte Servicrufnummer. Für Meldungen, die nachts in der Zeit zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, samstags, sonntags oder an bundeseinheitlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Reaktionszeit am folgenden Werktag um 08:00 Uhr.

3. BEARBEITUNGSDAUER

Bei der Meldung des Service- und Support-Anliegens kategorisiert der 2nd-Level Support das Anliegen des Auftraggebers/Anwenders ein. Sollte es sich dabei um einen Vorfall („Incident“) handeln, so wird das weitere Vorgehen durch den 2nd-Level Support zur nachhaltigen Bearbeitung protokolliert („Ticket“). Dabei gelten die folgende vier Kategorien für die lösungsorientierte Kundenbetreuung mit nachfolgenden Lösungszeiten für Vorfälle:

Kategorie von Vorfällen		Auswirkungen		
		Hoch	Mittel	Niedrig
Dringlichkeit	Hoch	1	2	3
	Mittel	2	3	4
	Niedrig	3	4	4

PRIORITÄTEN:

Priorität	Lösungszeit	Grund der Störung
1	2h	Die Priorität 1 wird ausschließlich durch den CGM PROTECT User-Help-Desk (UHD) vergeben.
2	1 Arbeitstag	Ein vollständiger Betriebsausfall, der durch Produkte der CGM PROTECT Produktfamilie verursacht wird (z. B. Direktanschluss der Endkunden-Infrastruktur an den ISP-Router).
3	Bis zu 3 Arbeitstage	Partielle Störungen mit Auswirkung auf den Betrieb durch die CGM PROTECT Produktfamilie.
4	Bis zu 5 Arbeitstage	Allgemeine Anfragen zur CGM PROTECT Produktfamilie oder Störungen mit geringer Beeinträchtigung der Funktionalität.

- (1) Die Bearbeitungszeiten beziehen sich auf öffentlich kommunizierte bzw. vertraglich zugesicherte offizielle Arbeitszeiten (AT).
- (2) Die Bearbeitungszeiten beziehen sich ausschließlich auf den Handlungsspielraum der innerhalb der CGM PROTECT Produktfamilie umsetzbaren Maßnahmen zur Bewältigung des gemeldeten Supportanliegens. Sollte der Hersteller eines Produkts der CGM PROTECT Produktfamilie bei einer gemeldeten Störung oder eines Supportanliegens involviert werden müssen, so sind die Bearbeitungszeiten auszusetzen und der Melder des Supportanliegens zu informieren.

4. SERVICE LEVEL OBJECTS (SLOs):

Ist ein Ticket nicht innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeit erfolgreich bearbeitet, so werden die folgenden Instanzen automatisch durch das System eskaliert.

Priorität	Eskalation
1	General Manager, Team Leader, Support Dispatcher und Vertriebsleiter
2	Team Leader, Support Dispatcher
3	Support Dispatcher
4	Support Dispatcher