

Support für SaaS-Dienste der Trust Call GmbH

Stand: 07.11.2025

1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang umfasst:

- Analyse und Behebung von Störungen,
- technische Klärung von Anwendungsfragen,
- Logfile- und Script-Diagnose,
- Unterstützung durch das Supportteam im direkten Austausch mit den benannten Supportkoordinatoren des Kunden.

Nicht Bestandteil des Leistungsumfangs sind:

- Funktionserweiterungen oder individuelle Anpassungen,
- Schulungs- und Beratungstätigkeiten,
- organisatorische Beratungen zur Integration des Dienstes in Geschäftsprozesse,
- Tätigkeiten zu Fragestellungen außerhalb des eigentlichen Softwaredienstes

Darüber hinaus ergibt sich der genaue Inhalt und Umfang der Supportleistungen sowie die verfügbaren Supportkanäle aus der jeweiligen Beauftragung.

2. Rollen und Zusammenarbeit

Der Nutzer benennt einen oder mehrere Supportkoordinatoren, die als zentrale Ansprechpartner fungieren und den Kontakt zwischen den Anwendern des Nutzers und dem Supportteam der Trust Call GmbH koordinieren. Nur autorisierte Supportkoordinatoren sind berechtigt, Supportanfragen einzureichen. Der Nutzer verpflichtet sich, alle internen Nutzer anzuweisen, Supportanfragen ausschließlich über die benannten Supportkoordinatoren einzureichen.

3. Pflichten für den Nutzer

Kommunikationswege: Alle Supportanfragen sind über definierte Kommunikationswege einzureichen (siehe nachfolgend).

Anonymisierungspflicht: Der Nutzer ist verpflichtet, vor Übermittlung von Daten sicherzustellen, dass keine personenbezogenen Daten enthalten sind. Dies gilt insbesondere bei der Nutzung von E-Mail, Ticketsystem und SFTP.

Datensicherung: Vor Übertragung von Dateien, Daten oder Programmen ist der Nutzer verpflichtet, vollständige Sicherungskopien anzulegen, soweit dies technisch möglich ist.

4. Ausschlussgründe für den Support

Änderungen am Dienst: Supportleistungen entfallen, wenn der Kunde den Dienst eigenständig modifiziert oder durch eigene Programmierarbeiten verändert.

Bedienfehler: Die Trust Call GmbH ist nicht verpflichtet, Störungen zu beheben, die durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Bedienungsfehler verursacht wurden.

Unverhältnismäßiger Aufwand: Die Supportpflicht entfällt, wenn die Beseitigung einer Störung nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist (Aufwand > dreifache monatliche Nutzungsgebühr).

Drittanbieter und externe Ursachen: Supportleistungen werden nicht erbracht bei Ausfällen oder Störungen, die durch Dritte oder externe Faktoren verursacht werden. Dies umfasst insbesondere:

- Störungen bei Internet- oder Telekommunikationsanbietern,
- Ausfälle von Hosting- oder Rechenzentrumsbetreibern,
- Unterbrechungen durch externe Cloud- oder Infrastrukturprovider, die nicht Teil des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs sind,
- Höhere Gewalt (z. B. Naturereignisse, Stromausfälle, Kriegshandlungen, behördliche Maßnahmen).

5. Supportmodell

Das jeweilige Supportmodell (Basis Support oder Erweiterter Support) ist abhängig vom gebuchten Nutzungspaket des SaaS-Dienstes. Für die Supportmodelle gelten die nachfolgend beschriebenen unterschiedlichen Regelungen.

5.1 Erreichbarkeit und Servicezeiten

Erreichbarkeit und Servicezeiten	Basis Support	Erweiterter Support
Kernsupport Montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ), mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage im Bundesland Hessen	X	X
Notfallsupport Außerhalb der Kernzeiten		X

5.2 Kommunikationswege und Durchführung

Kommunikationswege und Durchführung	Basis Support	Erweiterter Support
Ticketsystem Alle Anfragen werden in einem zentralen Ticketsystem erfasst. Dieses stellt die eindeutige Identifikation, Statusverfolgung und Dokumentation aller Supportfälle sicher. Kunden erhalten für jede Anfrage eine Ticketnummer und werden über Statusänderungen, Rückfragen und Lösungen informiert.	X	X
E-Mail Kontaktaufnahme per E-Mail	X	X
Telefon Kontaktaufnahme per Telefon		X
SFTP-Transfer Für die sichere Übertragung größerer Log- oder Diagnosedateien stellt die Trust Call GmbH einen dedizierten, abgesicherten SFTP-Server bereit. Alle dort hochgeladenen Daten sind vorab durch den Kunden zu anonymisieren und werden nach Abschluss der Fallbearbeitung spätestens nach 14 Tagen gelöscht.	X	X

5.3 Prioritäten und Reaktionszeiten

Supportanfragen werden nach Schweregrad (Priorität) kategorisiert und entsprechend priorisiert bearbeitet. Die Reaktionszeit definiert die Zeitspanne zwischen Eingang der Anfrage und erster qualifizierter Rückmeldung durch den Support.

	Basis Support	Erweiterter Support
Prioritäten	Ziel-Reaktionszeit	Ziel-Reaktionszeit
P1 – Kritisch Totalausfall oder vollständige Nichtverfügbarkeit des Dienstes	< 4 Stunden (während Servicezeit)	< 1 Stunde (während Servicezeit)
P2 – Hoch Wesentliche Funktionsstörung mit gravierender Einschränkung	< 8 Stunden	< 4 Stunden
P3 – Mittel Teilfunktion ausgefallen, Workaround möglich	< 2 Arbeitstag	< 1 Arbeitstag
P4 – Niedrig Allgemeine Anfrage, Informationsbedarf	< 4 Arbeitstage	< 2 Arbeitstage