

## Matrix42

### Support Leistungsbeschreibung

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Definitionen</b>	<b>4</b>
2.1	Geschäftszeiten	4
2.2	Kontaktinformationen des Matrix42 Supports	4
2.3	Kunde	5
2.4	Supportpartner	5
2.5	Zugriff auf Matrix42 Cloud Services	5
2.6	Supportmodellbezeichnungen	5
2.7	Dokumentation	5
2.8	Produktfehler	5
2.9	Störung / Ticket	5
2.10	Hotfix / Hotfix Installer	6
2.11	Update	6
2.12	Neue Version / Major Version (Upgrade)	6
2.13	Supportprozess	6
2.14	Severity-Stufen	8
2.15	Wartungsstatus	9
2.16	OEM Produkte	9
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung</b>	<b>9</b>
3.1	Telefonischer Support	9
3.2	Bereitstellung von Hotfixes für kritische Fälle	10
3.3	Remoteunterstützung zur Analyse von Störungen	10
3.4	Zugänge zu den Matrix42 Service Portalen	10
3.5	Bereitstellung neuer Produktveröffentlichungen	10
3.6	Newsletter über neue Produktveröffentlichungen	10
3.7	Remoteinstallationen von Updates	10
3.8	Matrix42 System Health Check	11
3.9	Bereitstellung von Hotfixes für unkritische Fälle	11
3.10	Service Level Agreements	11
3.11	Persönliche Betreuung durch einen Technical Account Manager	12
3.12	Unterstützung bei Bedienungs- und Verständnisfragen	12
3.13	Priorisierte Bearbeitung von Störungen	12
3.14	Beratungsgespräch vor Updates	13
3.15	Monitoring der Matrix42 Applikationen	13

3.16 Einsatz von LTSB-Versionen (Langzeitwartung)	13
3.17 Round Table – Austausch mit dem Matrix42 Produktmanagement	13
3.18 Rabatt auf Matrix42 Produktschulungen	14
<b>4 Änderungen .....</b>	<b>14</b>

## 1 Einleitung

Das Dokument beschreibt die einzelnen Leistungen, die der Matrix42 Support für die folgenden Produkte

- › Matrix42 Enterprise Service Management
- › Matrix42 Secure Unified Endpoint Management
- › Matrix42 Digital Workspace Platform

sowie die OEM-Produkte, welche im „Leitfaden zur Produktnutzung“ im Abschnitt „Sonderregelung für Fremdsoftware“ gelistet werden (<https://www.matrix42.com/de/agb/>), bietet.

## 2 Definitionen

### 2.1 Geschäftszeiten

Die allgemein gültigen Geschäftszeiten des Matrix42 Supports sind von Montag bis Freitag von 8:30 – 17:00 Uhr (mitteleuropäische Zeit / mitteleuropäische Sommerzeit). In bestimmten Supportmodellen sind erweiterte Supportzeiten verfügbar. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage des Bundeslandes Hessen, einschließlich des 24.12. (Heiligabend) und des 31.12. (Silvester).

Supportmodelle	Erreichbarkeit
Standard Support	Mo. – Fr. 8:30 – 17:00 Uhr
Standard Support SubscriptionCLOUD / SubscriptionPLUS	Mo. – Fr. 7:00 – 19:00 Uhr
Premium Support	Mo. – So. 0:00 – 24:00 Uhr*

\* 24/7 nur für Severity 1 Fälle

Per Mail und Self-Service-Portal können auch außerhalb der Supportzeiten Tickets eröffnet werden, diese werden allerdings frühestens am nächsten Werktag innerhalb der Supportzeiten bearbeitet. Im Modell Premium Support besteht die Möglichkeit für Severity 1 Fälle samstags und sonntags Tickets zu eröffnen. Diese sind aber zwingend über das Self-Service-Portal oder einer telefonischen Kontaktaufnahme zu eröffnen.

### 2.2 Kontaktinformationen des Matrix42 Supports

- › Self-Service-Portal: <https://support.matrix42.com>
- › E-Mail: [support@matrix42.com](mailto:support@matrix42.com)
- › Telefon: [+49 69 66 77 38 222](tel:+4969667738222)

Anfragen zu einem Update beziehungsweise Health Check im Rahmen des SubscriptionPLUS Lizenzmodells müssen über den jeweiligen Artikel im Self-Service-Portal in Auftrag gegeben werden.

In den Modellen SubscriptionCLOUD, SubscriptionPLUS und Premium Support stehen separate Rufnummern, über welche die erweiterten Supportzeiten und die 24/7-Hotline für Severity 1 - Fälle erreichbar sind, zur Verfügung. Diese Informationen werden zu Vertragsbeginn über eine „Welcome Mail“ mitgeteilt.

## 2.3 Kunde

Als Kunde ist die Organisation zu verstehen, die im Wartungs- oder Mietvertrag angegeben ist.

## 2.4 Supportpartner

Der Support für Premiumsupportkunden wird vollumfänglich durch Matrix42 geleistet. Falls erforderlich werden Partnerunternehmen, unabhängig vom Supportpartnerstatus, zur Lösung von Tickets eingebunden. Partnerunternehmen, die Supportdienstleistungen anbieten und über den Status "Supportpartner" gegenüber der Matrix42 verfügen, wird der Zugriff auf die jeweiligen Kundentickets gewährt.

## 2.5 Zugriff auf Matrix42 Cloud Services

Matrix42 Cloud Services unterliegen strengen Maßnahmen, um Kundendaten vor unerlaubtem Zugriff oder der Nutzung durch nicht befugte Personen zu schützen. Dies beinhaltet die Einschränkung des Zugriffs durch Matrix42-Mitarbeiter und Vertragspartner. Im Rahmen von Supportanfragen und zur Störungsbehebung greifen Matrix42-Mitarbeiter und Vertragspartner zeitlich begrenzt auf die Matrix42 Cloud Services des Kunden zu. Außerhalb des Kunden-Supports benötigt jeder Zugriff durch Matrix42 oder Vertragspartnern die schriftliche Genehmigung des Kunden, bspw. im Falle einer Beauftragung von Matrix42 Customer Service.

## 2.6 Supportmodellbezeichnungen

### 2.6.1 Standard

Das Supportmodell „Standard“ beschreibt die Leistungen gemäß der Leistungsbeschreibung in diesem Dokument. Nach Ablauf des Wartungs- oder Mietvertrags hat der Kunde keinen Anspruch auf Fehlerbehebungen in Form von Updates oder neuen Major Releases. Ebenso werden verfügbare Hotfixes nur im Rahmen eines gültigen Wartungs- oder Mietvertrags ausgeliefert.

### 2.6.2 Premium

Das Supportmodell „Premium“ setzt einen gültigen Wartungs- oder Mietvertrag (Supportmodell „Standard“) voraus und ersetzt diesen nicht.

## 2.7 Dokumentation

Das Benutzerhandbuch und andere Dokumentationen (sowohl in gedruckter Form als auch online verfügbar), welche von Matrix42 dem Kunden zur Erläuterung der Produkte zur Verfügung gestellt wurden, sind unter dem Begriff „Dokumentation“ zusammengefasst.

## 2.8 Produktfehler

Als Produktfehler wird ein reproduzierbarer Fehler einer Funktion oder des gesamten Matrix42 Produktes verstanden, das in wesentlicher Übereinstimmung mit den begleitenden Dokumentationen ordnungsgemäß lizenziert, implementiert und angewandt wird. Die Severity-Stufe eines Produktfehlers wird von Matrix42 nach eigenem Ermessen entsprechend den in diesem Dokument beschriebenen Definitionen unter „2.14 Severity-Stufen“ bestimmt.

## 2.9 Störung / Ticket

Eine Störung (Störungsmeldung) bezeichnet eine einzelne Supportanfrage für ein Matrix42

Produkt und die erforderlichen und zumutbaren Anstrengungen, um diese zu lösen. Für diese Supportanfrage wird im Regelfall ein Ticket generiert.

### 2.10 Hotfix / Hotfix Installer

Bei kritischen Problemen stellt Matrix42 dem Kunden einen sogenannten „Hotfix“ für den aktuellen Stand der eingesetzten Produktversion zur Verfügung, sofern diese noch unterstützt wird. Für Versionen, die sich nicht mehr unter Wartung befinden, können keine Hotfixes mehr bereitgestellt werden. Damit sichergestellt werden kann, dass ein Kunde alle verfügbaren Hotfixe für seine Produktversion installiert hat, stellt Matrix42 einen Hotfix Installer zur Verfügung, welcher die Hotfixe in richtiger Reihenfolge installiert.

### 2.11 Update

Ein Update beinhaltet eine Sammlung der verfügbaren Lösungen sowie aller Hotfixes für die aktuelle Produktversion. Ein Update kann Funktionsänderung oder neue Funktionalitäten enthalten.

### 2.12 Neue Version / Major Version (Upgrade)

Neue Version oder Major Version bezeichnet eine neue Produktversion eines Matrix42 Produktes.

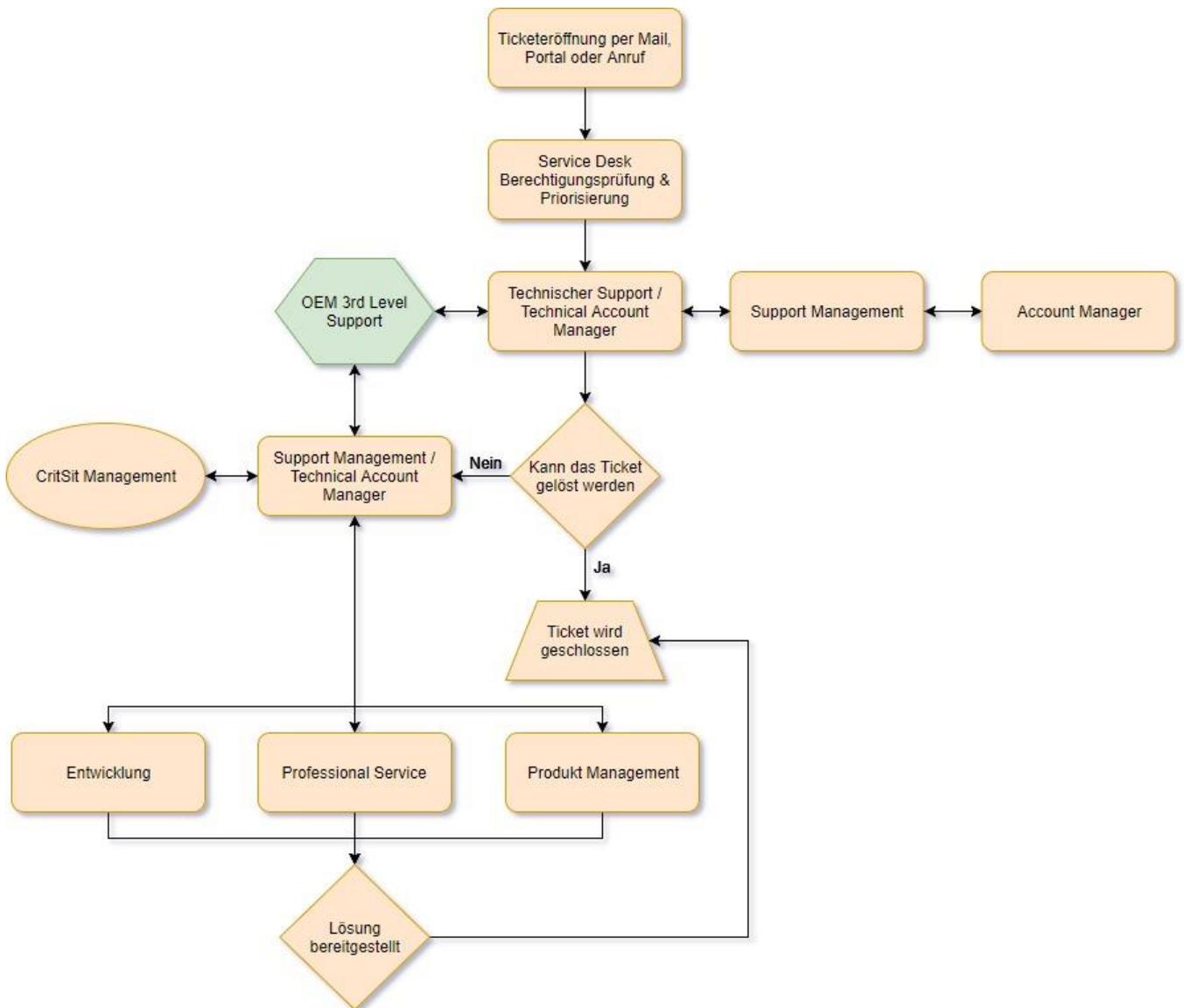
### 2.13 Supportprozess

Die Supportberechtigten können ihre technischen Störungen über eine der unter Punkt 2.2 genannten Kontaktmöglichkeiten melden. Premium Support Kunden können darüber hinaus außerhalb der unter Punkt 2.1 genannten Geschäftszeiten die 24/7-Hotline für Severity 1-Fälle telefonisch über eine separate Rufnummer erreichen. Die Meldung sollte neben einer detaillierten technischen Beschreibung der auftretenden Störung auch den Auswirkungsgrad (Severity-Stufe) und die Dringlichkeit der Störung beinhalten. Der Matrix42 Service Desk prüft die Angaben des Kunden, priorisiert die Anfrage entsprechend und leitet diese an den technischen Support der Matrix42 weiter. Der technische Support bearbeitet die Störungsmeldungen anhand der getroffenen Klassifizierung und plant mit den Fachabteilungen die Lösungsvorgänge. Dies wird innerhalb des folgenden Ablaufs und unter Verwendung von unterschiedlichen, abgegrenzten Arbeitspaketen erreicht. Sollte nach Bearbeitung der initialen Störungsmeldung durch den Support Mitarbeiter in Zusammenarbeit mit dem Kunden keine Lösung erreicht werden, wird die entsprechende Fachabteilung hinzugezogen, um gemeinsam ggf. auch mit dem Kunden und wenn nötig/möglich per Remote Session nach einer Lösung zu suchen. Die Fachabteilung wird über ein dediziertes Arbeitspaket namens „Inquiry“ (INQ) eingebunden, in welchem ausschließlich die für die Beschreibung des Problems relevanten, technischen Informationen erfasst werden. Den Status und etwaige Ergebnisse werden vom Support Mitarbeiter intern über die Störung (das Ticket) festgehalten. Sollte sich zu irgendeinem Zeitpunkt der Analyse herausstellen, dass es sich bei der Störung um einen Produktfehler handelt, werden alle und ausschließlich die technischen Details, die zur Lösung des Problems notwendig sind, vom Support Mitarbeiter über ein weiteres internes Element namens „Problem“ (PRB) erfasst und der Fachabteilung übergeben. Das PRB ist zwar mit der initialen Störung verknüpft, Informationen zum Kunden oder sensible Inhalte werden dabei aber nicht übertragen.

Bei einer Eskalation wird das Support Management oder der Technical Account Manager die

## Matrix42 Support Leistungsbeschreibung

Anfrage entsprechend priorisieren, eskalieren oder deeskalieren. Des Weiteren wird im Eskalationsfall das Matrix42 Support Management oder der Technical Account Manager die Fachabteilungen informieren. In Absprache mit dem Supportberechtigten werden die weiteren Schritte mit den Fachabteilungen geplant, damit dem Kunden schnellstmöglich eine technische Lösung oder ein für den Kunden gangbaren Workaround zur Verfügung gestellt werden kann.



## 2.14 Severity-Stufen

### 2.14.1 Severity 1

Ein Severity 1-Problem ist gegeben, wenn es zu einer kritischen Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt.

- › Ausfall des gesamten Matrix42 Produktivsystems des Kunden oder den Matrix42 Cloud Services
- › Ausfall eines Mission-Critical-Systems durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Ausfall einer Hauptanwendung durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Gefährdung der Datenintegrität
- › Wiederherstellung der Matrix42 Applikation mittels eines Backups oder im Cloud Umfeld mittels Disaster Recovery ist nicht möglich
- › Lieferung eines Workarounds ist nicht möglich

Es ist anzunehmen, dass zur Lösung des Problems die Entwicklungsabteilung hinzugezogen werden muss.

### 2.14.2 Severity 2

Ein Severity 2-Problem ist gegeben, wenn es zu einer starken Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt.

- › Starke Beeinträchtigung des gesamten Matrix42 Produktivsystems beim Kunden oder den Matrix42 Cloud Services
- › Starke Beeinträchtigung eines Mission-Critical-Systems durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Starke Beeinträchtigung einer Hauptanwendung durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Umsetzung eines gelieferten Workarounds ist nicht möglich

### 2.14.3 Severity 3

Ein Severity 3-Problem ist gegeben, wenn es zu einer mäßigen Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt.

- › Moderate Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden, einer Hauptanwendung oder des Matrix42 Produktes oder den Matrix42 Cloud Services
- › Datenverlust liegt nicht vor, sowie das Matrix42 Produkt ist in seiner Gesamtheit funktional
- › Lieferung eines Workarounds durch den Matrix42 Support

### 2.14.4 Severity 4

Ein Severity 4-Problem ist gegeben, wenn es zu keiner Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt

- › Generelle, nicht kritische Fragen, bezüglich der Matrix42 Produkt-Funktionalitäten
- › Fragen bezüglich Best Practices
- › Fragen zur Dokumentation

## 2.15 Wartungsstatus

Der Wartungsstatus aller freigebenden Versionen kann im Abschnitt „Wartungsstatus“ im „Leitfaden zur Produktnutzung“ unter <https://www.matrix42.com/de/agb/> eingesehen werden.

## 2.16 OEM Produkte

Eine Übersicht aller OEM Produkte finden Sie im „Leitfaden zur Produktnutzung“ im Abschnitt „Sonderregelung für Fremdsoftware“: <https://www.matrix42.com/de/agb/>.

## 3 Leistungsbeschreibung

Leistung	Standard Support	Standard Support (SubscriptionCLOUD)	Standard Support (SubscriptionPLUS)	Premium Support
	Montag bis Freitag 08:30 bis 17:00 Uhr CFT	Montag bis Freitag 07:00 bis 19:00 Uhr CFT	Montag bis Freitag 07:00 bis 19:00 Uhr CFT	Montag bis Sonntag* 00:00 bis 24:00 Uhr*
Servicezeiten	08:30 bis 17:00 Uhr CFT	07:00 bis 19:00 Uhr CFT	07:00 bis 19:00 Uhr CFT	00:00 bis 24:00 Uhr*
Bereitstellung von Hotfixes für kritische Fälle	✓	✓	✓	✓
Remoteunterstützung zur Analyse von Störungen**	✓	✓	✓	✓
Zugänge zu den Matrix42 Service Portalen**	✓	✓	✓	✓
Bereitstellung neuer Produktveröffentlichungen**	✓	✓	✓	✓
Newsletter über neue Produktveröffentlichungen**	✓	✓	✓	✓
Remoteeinstellung von Updates		✓	✓	✓
Matrix42 System Health Check			✓	✓
Bereitstellung von Hotfixes für unkritische Fälle			✓	✓
Service Level Agreements				✓
Persönliche Betreuung durch einen Technical Account Manager**				✓
Unterstützung bei Bedienungs- und Verständnisfragen**				✓
Priorisierte Bearbeitung von Störungen**				✓
Beratungsgespräch vor Updates				✓
Monitoring der Matrix42 Applikationen				✓
Einsatz von LTSB-Versionen (Langzeitwartung)				✓
Round Table - Austausch mit dem Matrix42 Produktmanagement				✓
Rabatt auf Matrix42 Produktschulungen				✓

\* Montag bis Sonntag für Severity 1 Fälle, ansonsten Montag bis Freitag von 07:00 bis 19:00 Uhr

\*\* auch für OEM Produkte

✓ Bereitstellung durch den Matrix42 Premium Support über einen Technical Account Manager

Damit die im Folgenden beschriebenen Leistungen ohne Einschränkungen durchgeführt werden können, verpflichtet sich der Kunde

- › einen Remote Zugriff auf die Systeme für Matrix42 Mitarbeiter<sup>1</sup>
- › einen fachkundigen Ansprechpartner

zur Verfügung stellen. Sollte dies nicht gewährleistet sein, kann dies zu Einschränkungen in der Leistungserbringung führen.

### 3.1 Telefonischer Support

Während der Zeit des telefonischen Supports hat der Kunde die Möglichkeit, telefonisch mit einem fachkundigen Ansprechpartner des Matrix42 Supports die Problematik zu erörtern. Der telefonische Support erfolgt zu den unter Punkt 2.1 beschriebenen Geschäftszeiten.

Im Premium Model ist in der Zeit von montags bis freitags eine Hotline verfügbar, welche in dringenden Fällen (Severity 1) die Rufbereitschaft anfordern kann (es gelten die unter 3.10

<sup>1</sup> Dies gilt nicht für Matrix42 Cloud Services (SubscriptionCLOUD)

genannten Reaktionszeiten). Diese Hotline ist ebenfalls am Wochenende erreichbar.

### 3.2 Bereitstellung von Hotfixes für kritische Fälle

Im Falle eines Produktdefektes der Stufe Severity 1, liefert Matrix42 einen Hotfix bzw. einen für den Kunden gangbaren Workaround.

Die Entscheidung zur Erstellung eines Hotfixes obliegt dem Matrix42 Support.

**Dies gilt nicht für OEM-Produkte.**

### 3.3 Remoteunterstützung zur Analyse von Störungen

Sollte es zur Bearbeitung einer Problemstellung notwendig sein, schaltet sich ein Mitarbeiter des Matrix42 Supports Remote auf das Kundensystems auf.

### 3.4 Zugänge zu den Matrix42 Service Portalen

Das Self-Service-Portal (<https://support.matrix42.com>), das Help Center (<https://help.matrix42.com>), die Community (<https://forum.matrix42.com>), das Ideas Portal (<https://ideas.matrix42.com>) und der Marketplace (<https://marketplace.matrix42.com>) sind 24/7 erreichbar (Verfügbarkeit von 98% im Monatsmittel). Im Self-Service-Portal können neue Störungsmeldungen aufgegeben bzw. der Status bestehender Störungen eingesehen werden. Ebenfalls ist eine Aktualisierung der bestehenden Tickets durch den Kunden möglich.

Des Weiteren können Kunden aus dem Lizenzmodell SubscriptionPLUS ein Produktupdate oder Healthcheck in Auftrag geben.

### 3.5 Bereitstellung neuer Produktveröffentlichungen

Die aktuellen Major Releases, Updates und Hotfixes (Installer) werden über den Matrix42 Marketplace zur Verfügung gestellt.

### 3.6 Newsletter über neue Produktveröffentlichungen

Die technischen Ansprechpartner der Kunden, welche beim Matrix42 Marketplace eine Produkt Subscription (Membership) bestellt haben werden per Newsletter über Veröffentlichungen informiert.

### 3.7 Remoteinstallationen von Updates

Ein Support-Mitarbeiter schaltet sich Remote auf das Kundensystem auf und spielt die entsprechenden Updates ein. Hotfix Installer werden nur eingespielt, sollte ein für den Kunden relevantes Problem mit diesem behoben werden. Für diesen Zeitraum stellt der Kunde einen technischen Ansprechpartner, der mit den eingesetzten Matrix42 Produkten vertraut ist, zur Verfügung. Außerdem ist der Kunde für eine vorherige Sicherung der Datenbank und des Systems verantwortlich.<sup>2</sup>

Die Beauftragung eines Updates im Rahmen des SubscriptionPLUS Lizenzmodells muss durch den Kunden, über den unter Punkt 2.2 genannten Weg in unserem Self-Service-Portal erfolgen.

Die Leistung wird bei SubscriptionPLUS in englischer Sprache erbracht.

Grundsätzlich wird immer nur ein produktives System pro Kunde aktualisiert. Weitere Systeme können jederzeit kostenpflichtig in diesen Service aufgenommen werden.

---

<sup>2</sup> Dies gilt nicht für Matrix42 Cloud Services (SubscriptionCLOUD)

Voraussetzung für ein Update ist, dass sich die Version der Kundenumgebung unter aktueller Wartung befindet.

Individuelle Anpassungen sind hiervon ausgeschlossen.

Bitte beachten Sie, dass Updates nur während unserer Supportzeiten durchgeführt werden (siehe Punkt 2.1).

Im Rahmen des Premium Supports wird das Update durch den dedizierten Technical Account Manager des Kunden durchgeführt. Dies gilt nicht für Matrix42 Cloud Services (SubscriptionCLOUD).

### 3.8 Matrix42 System Health Check

Es wird jährlich ein „Health Check“ (für SubscriptionPLUS nur remote) durchgeführt. Beim „Health Check“ wird unter anderem die Datenbank auf Inkonsistenzen oder andere Auffälligkeiten geprüft. Weiterhin werden die entsprechend Systemlogs überprüft. Darüber hinaus werden mit dem Kunden die offenen Probleme, bzw. Störungsmeldungen durchgesprochen, im Kundensystem analysiert und wenn möglich Lösungen angeboten.

Konzeptionelle Beratung und Installation von Systemen, Patches und ähnliches sind in dieser Leistung nicht enthalten.

Das Beauftragung eines Healthchecks im Rahmen des SubscriptionPLUS Lizenzmodells muss durch den Kunden, über den unter Punkt 2.2 genannten Weg in unserem Self-Service-Portal erfolgen. Die Leistung wird bei SubscriptionPLUS in englischer Sprache erbracht.

Im Rahmen des Premium Supports wird der Health Check vom dedizierten Technical Account Manager des Kunden durchgeführt.

### 3.9 Bereitstellung von Hotfixes für unkritische Fälle

Im Falle eines Produktfehlers der Stufe Severity 2 oder 3, liefert Matrix42 einen Hotfix bzw. einen für den Kunden gangbaren Workaround, falls die Einschränkung durch den Produktfehler die Geschäftsprozesse des Kunden sehr hoch ist.

Die Entscheidung zur Erstellung eines Hotfixes obliegt dem Matrix42 Support.

**Dies gilt nicht für OEM-Produkte.**

### 3.10 Service Level Agreements

Die beschriebenen Erstreaktions- und Antwortzeiten gelten nur innerhalb der unter Punkt 2.1 beschriebenen Geschäftszeiten des Matrix42 Supports. Hiervon ausgenommen ist der Severity 1-Fall.

Service Level Agreements stehen nur im Rahmen des Supportmodell Premium zur Verfügung.

#### 3.10.1 Erstreaktionszeiten

Die Erstreaktionszeit ist die Zeit ab Störungseingang, innerhalb derer der Kunde eine qualifizierte Rückmeldung erhält. Die Erstreaktion wird nur gewertet, wenn bei Ticketeröffnung die Severity Stufe (Punkt 2.14) mit angegeben wird. Eine nachträgliche Änderung der Severity Stufe hat keine Auswirkung mehr auf die Erstreaktion. Die Zeiten hierfür betragen:

Auswirkung auf die Geschäftsprozesse	Erstreaktionszeiten
Severity 1 - kritische Einschränkung	2 Stunden

Severity 2 - starke Einschränkung	4 Stunden
Severity 3 - mäßige Einschränkung	8 Stunden
Severity 4 - keine Einschränkung	16 Stunden

### 3.10.2 Antwortzeiten

Es findet zu offenen Tickets eine regelmäßige Rückmeldung an den Kunden statt. Die Zeiten hierfür betragen:

Auswirkung auf die Geschäftsprozesse	Antwortzeiten
Severity 1 - kritische Einschränkung	täglich
Severity 2 - starke Einschränkung	bei hoher Priorisierung: alle 2 Tage
Severity 3 - mäßige Einschränkung	in Abstimmung mit dem Kunden
Severity 4 - keine Einschränkung	in Abstimmung mit dem Kunden

Bitte beachten Sie, dass eine automatische Erkennung der Severity Stufe nur bei Erstellung des Tickets über unser Self-Service Portal erfolgen kann.

### 3.11 Persönliche Betreuung durch einen Technical Account Manager

Der Technical Account Manager (TAM) steht nur im Rahmen des Premium Supportmodells zur Verfügung.

Er ist Ihr dedizierter Ansprechpartner und wird mit Ihnen arbeiten, um Ihren Anfragen bei Matrix42 die nötige Priorität und Aufmerksamkeit zu gewähren.

Der TAM wird dafür Sorge tragen, dass wir in regelmäßigen Statusterminen:

- › Ihre technische Umgebung kennen lernen
- › Ticket Reviews mit Ihnen durchführen
- › Sie mit den neuesten technischen Informationen versorgen
- › Sie mit unseren Erfahrungen unterstützen
- › Sie bei Bedienungs- und Verständnisfragen unterstützen

### 3.12 Unterstützung bei Bedienungs- und Verständnisfragen

Diese Leistung setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- › Fragen zur Bedienung des Produktes
- › Beratung wie eine bestimmte Problemstellung mit Hilfe des Produktes gelöst werden kann

Der Kunde wird hierzu in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für Matrix42 benennen. Matrix42 ist nur verpflichtet, den vom Kunden benannten Ansprechpartnern Wartungs- und Supportleistungen zu erbringen.

Hiervon generell ausgeschlossen sind Leistung wie Konzeptionierung, Paketerstellung oder Customizing des Systems.

### 3.13 Priorisierte Bearbeitung von Störungen

Eingehende Störungen werden ungeachtet vom normalen Ticketprozess automatisch mit einer höheren Dringlichkeit bewertet und somit die Lösungszeit signifikant verkürzt. Es erfolgt eine

kontinuierliche Neubewertung der offenen Störungen anhand der vorliegenden Kundensituation.

### 3.14 Beratungsgespräch vor Updates

Per Telefonat oder Remote Session besprechen wir den Ablauf eines Updates oder Upgrades auf die aktuell neuste verfügbare Version der Matrix42 Produkte. Hierbei erläutern wir die durchzuführenden Einzelschritte, sodass Sie als Kunde in der Lage sind es selbständig durchzuführen.

Des Weiteren bekommen Sie Informationen über die neuen Features und Änderungen in den Produkten.

### 3.15 Monitoring der Matrix42 Applikationen

Es findet eine kontinuierliche Überwachung der im Rahmen des Premium Supports abgeschlossenen Matrix42 Produkte statt. Im Leistungsumfang sind bis zu 120 Sensoren enthalten. Die Inbetriebnahme als auch das Hosting der hierfür eingesetzten Lösung PRTG übernimmt unser Partner neam IT Services GmbH, Technologiepark 8 in 33100 Paderborn. Die Datenhaltung findet ebenda statt.

Für die Inbetriebnahme durch neam IT Services GmbH fallen einmalige Kosten an. Diese sind nicht Teil der Supportgebühr und werden separat in Rechnung gestellt.

Dies gilt nicht für Matrix42 Cloud Services (SubscriptionCLOUD).

### 3.16 Einsatz von LTSB-Versionen (Langzeitwartung)

Kunden, die eine aktive Vereinbarung über „Premium Support“ mit der Matrix42 haben, können die Sonderregelung für Langzeitwartung schriftlich beantragen. Dies gilt nicht für Matrix42 Cloud Services (SubscriptionCLOUD). Ansprechpartner ist der Support oder TAM der Matrix42. Die Sonderregelung kann jederzeit schriftlich beendet werden. Sie endet jedoch spätestens mit Ablauf des „Premium Support“ Vertrages.

Langzeitwartung wird nur für Produktversionen angeboten, die mit dem Prädikat „LTSB“ (Long Term Service Branch) gekennzeichnet sind. Korrekturen für Produktfehler einer LTSB-Version werden mit der darauffolgenden LTSB-Version behoben. Bei kritischen Problemen stellt Matrix42 dem Kunden einen sogenannten „Hotfix“ für die eingesetzte und unterstützte LTSB-Version zur Verfügung.

Matrix42 führt die Langzeitwartung für eine LTSB-Produktversion ab deren Verfügbarkeit so lange durch, bis eine Folgeversion mit dem Prädikat „LTSB“ verfügbar ist, mindestens jedoch über einen Zeitraum von 24 Monaten.

Für eine lückenlose Erhaltung der Wartbarkeit der von ihnen eingesetzten Version müssen Kunden auf die nachfolgende Produktversion migrieren, bevor der Wartungszeitraum endet. Bei Langzeitwartung beträgt der zur Verfügung stehende Migrationszeitraum (Migration Window) in der Regel 12 Monate.

### 3.17 Round Table – Austausch mit dem Matrix42 Produktmanagement

Der Matrix42 Round Table ist ein nur für Matrix42 Premium Support Kunden vorbehaltener Kreis, in dem einmal im Jahr strategisch wichtige Themen diskutiert werden. Der Round Table dient insbesondere dem Meinungsaustausch zwischen unseren Premium Support Kunden und dem Matrix42 Produktmanagement und fungiert als wichtiger Impulsgeber zur Weiterentwicklung unserer Produkte.

### 3.18 Rabatt auf Matrix42 Produktschulungen

Kunden mit einem aktiven Premium Support-Vertrag erhalten auf Matrix42 Produktschulungen einen Rabatt von 20%. Des Weiteren bietet die Matrix42 Academy weitere nicht produktbezogene Schulungen an, auf welche 10% Rabatt gewährt werden. Dieser Rabatt ist nicht mit anderen Sonderaktionen oder anderen Rabatten kombinierbar.

## 4 Änderungen

Matrix42 ist berechtigt dieses Dokument durch eine neue Version zu ersetzen. Matrix42 ist dazu verpflichtet, den Kunden mindestens 30 Kalendertage vor dem Inkrafttreten der neuen Version zu informieren.

Der Kunde muss der neuen Version innerhalb von 30 Kalendertagen schriftlich zustimmen. Falls der Kunde den Änderungen nicht zustimmt, gilt weiterhin die alte Version dieses Dokuments.