

# ImagicleCare

Leitfaden für die Support- und Softwarewartungspläne  
Release 4.1– gültig ab 1. März 2020



Imagicle spa  
Via Fondacci, 272  
55054 Massarosa  
(LU) Italy

T +39.0584.943232  
F +39.0584.943325  
E [info@imagicle.com](mailto:info@imagicle.com)  
W [www.imagicle.com](http://www.imagicle.com)

€ 353.080,00 paid up cap.  
VAT ID IT 01715870463  
company reg. 01715870463

a company part of Quinta spa

## Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
Der richtige Support-Plan für jeden Kunden .....	4
Service Level Agreement .....	6
Eskalationsplan.....	6
<b>Software-Programm</b> .....	<b>7</b>
Wartung und Upgrades .....	7
Software-Sicherheitsupdates .....	7
<b>Technischer Support</b> .....	<b>8</b>
Service-Laufzeiten .....	8
Servicelaufzeit .....	8
Ticket – Supportanfrage .....	8
Dienstleistungsvertrag.....	9
Support-Level .....	10
Serviceperioden und Service-Geschäftszeiten .....	12
Support-Kanäle.....	13
Proaktiver Support .....	13
So funktioniert's .....	13
Was Kunden erwarten können.....	14
Anforderungen .....	15
Garantie und Service für Hardware.....	16
<b>Haftung des Kunden</b> .....	<b>17</b>
Weitere Konditionen .....	17

## Einleitung

Mit der Wahl eines Produkts von Imagicle haben Sie sich für eine wichtige Investition in Ihr Business entschieden. Diese Investition können Sie je nach täglicher Einsatzart der Anwendung zusätzlich optimieren, um höchste Effizienz zu erzielen und um die Gewissheit zu haben, stets zum richtigen Zeitpunkt auf den richtigen Service zählen zu können.

Hierfür hat Imagicle ein komplettes Support- und Wartungsprogramm entwickelt, das Sie nach Ihren individuellen Anforderungen gestalten können und mit dem wir Ihnen in jeder Situation zur Seite stehen. Unser Support-Team unterstützt Sie gern und gewährleistet, dass Ihre Anwendungen korrekt arbeiten, während Sie sich voll und ganz auf Ihre Arbeit konzentrieren können.

Mit jedem Produkt von Imagicle erhalten Sie den technischen Support-Service ImagicleCare Basic für die ersten 12 Monate inklusive. Hier steht Ihnen ein Experten-Team in sieben Sprachen zur Verfügung (Italienisch, Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch und Arabisch). Sollten Sie einen erweiterten technischen Support mit garantierten Antwortzeiten wünschen, können Sie auf das Service-Programm ImagicleCare Gold upgraden. Wenn Sie hingegen einen Komplett-Support rund um die Uhr an allen Tagen des Jahres wünschen, der Sie während und außerhalb der Geschäftszeiten unterstützt, wählen Sie ImagicleCare Platinum.

Zweck der ImagicleCare Support-Dienste sind weder Installations- und Konfigurationsanleitungen für die Produkte noch dienen sie der individuellen Anpassung der Lösungen, vielmehr sollen sie Sie beim täglichen Einsatz unserer Lösungen unterstützen. Bei allen sonstigen Anliegen unterstützen wir Sie gern mit unseren Professional Services.

### Der richtige Support-Plan für jeden Kunden

Imagicle bietet verschiedene Support-Programme an, die sich in der Art der jeweils enthaltenen Dienste voneinander unterscheiden.

	<b>DIE AM HÄUFIGSTEN GEKAUFTEN</b>	<b>NEU</b>
<b>Basic</b>	<b>Gold</b>	<b>Platinum 24/7</b>
<b>SW-Wartung</b> 3 Releases pro Jahr mit größeren und kleineren Upgrades und Bug-Fixes	<b>SW-Wartung</b> 3 Releases pro Jahr mit größeren und kleineren Upgrades und Bug-Fixes	<b>SW-Wartung</b> 3 Releases pro Jahr mit größeren und kleineren Upgrades und Bug-Fixes
<b>SW-Sicherheitsupdates</b> Effiziente Wartung mit Sicherheits-Patches zur Vorbeugung gegen potenzielle Probleme und Schwachstellen	<b>SW-Sicherheitsupdates</b> Effiziente Wartung mit Sicherheits-Patches zur Vorbeugung gegen potenzielle Probleme und Schwachstellen	<b>SW-Sicherheitsupdates</b> Effiziente Wartung mit Sicherheits-Patches zur Vorbeugung gegen potenzielle Probleme und Schwachstellen
<b>Technischer Support</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Während der Geschäftszeiten</li> <li>Reaktionszeit so kurz wie möglich</li> </ul>	<b>Technischer Support</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erweiterte Geschäftszeiten</li> <li>Reaktionszeit 60 min</li> <li>Remote-Support</li> <li>Proaktiver Support</li> </ul>	<b>Technischer Support</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rund um die Uhr</li> <li>Reaktionszeit 60 min</li> <li>Remote-Support</li> <li>Proaktiver Support</li> <li>Support-Experte*</li> </ul>

\*Support-Experte verfügbar ab 1. April 2020

PROGRAMMDETAILS	BASIC	GOLD	PLATINUM
<b>SW-WARTUNG UND OPTIMIERUNGEN</b>			
<b>Software-Wartung und Upgrades</b>			
Fehlerbehebung - 3 Saison-Releases	●	●	●
Neue Funktionen - 3 Saison-Releases	●	●	●
<b>SW-SICHERHEITSUPDATES</b>			
OWASP-10	●	●	●
Schwachstellenbehebung	●	●	●
<b>TECHNISCHER SUPPORT</b>			
<b>Supportkanäle</b>			
Web Help Center	●	●	●
E-Mail-Support	●	●	●
Telefonsupport	●	●	●
Support-Chat	●	●	●
Remote Support (Webex)	-	●	●
<b>Betriebsmodus</b>			
Unbegrenzt viele Tickets per Web oder E-Mail	●	●	●
Remote-Support	●	●	●
Vor-Ort-Support	Optional <sup>1</sup>	Optional <sup>1</sup>	Optional <sup>1</sup>
<b>Service Level Agreement</b>			
Priorität	-	●	●
Zugesicherte Reaktionszeit	-	●	●
<b>Support-Level</b>			
Level 1 – Endnutzer	-	Optional <sup>2</sup>	Optional <sup>2</sup>
Level 2 – Systemadministratoren (Kunde/Händler)	●	●	●
<b>Servicezeiten</b>			
Verfügbarkeit	Geschäftszeiten	Geschäftszeiten	24/7/365
Durchgehend während der Geschäftszeiten	●	●	●
Standardperiode – Montag bis Freitag (Sonntag bis Donnerstag in Nahost)	●	●	●
Erweiterte Servicezeiten – Samstag	-	●	●
Außerhalb der Geschäftszeiten – Bereitschaftsdienst	-	-	●
Bankfeiertage	-	●	●
<b>Extraservices</b>			
Proaktiver Support <sup>3</sup>	-	●	●
Support-Experte <sup>4</sup>	-	-	●

Die Vertragslaufzeit kann sich verkürzen, wenn der Support für das Produkt eingestellt wird („End-of-Support“ Phase). Die End-of-Support-Daten für die einzelnen Produkte finden Sie hier: [www.imagicle.com/go/EOL](http://www.imagicle.com/go/EOL).  
Support-Sprachen: Italienisch, Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch und Arabisch.

#### HINWEISE

- Service vor Ort ist nur in einigen Gebieten verfügbar und wird nach Absprache mit dem Kunden sowie je nach Relevanz und spezifischen Anforderungen auf Projektbasis angeboten.
- Direktsupport für Endnutzer, wie Kundendienst-Mitarbeiter, wird nach Absprache mit dem Kunden sowie je nach Relevanz und spezifischen Anforderungen auf Projektbasis angeboten.

## Service Level Agreement

Abonnementen der Support-Pläne ImagicleCare Platinum und Gold haben Vorrang vor Basic-Abonnementen.

Priorität und max. Reaktionszeit	IMAGICLECARE BASIC Max. Reaktionszeit	IMAGICLECARE GOLD Max. Reaktionszeit	IMAGICLECARE PLATINUM Max. Reaktionszeit*
<b>P1 KRITISCH – SCHWERWIEGENDE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System ist gefährdet. Erheblicher Leistungsverlust.	Nächster Werktag	< 60 Minuten	< 60 Minuten
<b>P2 HOCH – ERHEBLICHE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird nicht kontinuierlich ausgeführt. Leistungsverlust.	2 Werktage	< 2 Geschäftsstunden	< 2 Geschäftsstunden
<b>P3 MITTEL – GERINGE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird mit geringem Leistungsverlust ausgeführt. Die Arbeit kann mit Hilfsmitteln unbeschadet fortgesetzt werden.	So bald wie möglich	< 4 Geschäftsstunden	< 4 Geschäftsstunden
<b>P4 GERING – MINIMALE / KEINE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird ohne oder mit geringer Beeinträchtigung der Leistung ausgeführt.	So bald wie möglich	< 8 Geschäftsstunden	< 8 Geschäftsstunden

\* In Ihrem CRM wird automatisch ein Ticket geöffnet. Nur bei Störfällen der Prioritätsstufen P1 und P2 wird auf unserer rund um die Uhr aktiven Ereignis-Management-Plattform ein Alarm ausgelöst und der Eingriff eines verfügbaren Technikers im Telefonbereitschaftsdienst angefordert.

## Eskalationsplan

### ESKALATIONSZEIT\*\*

IMAGICLECARE BASIC	2 Werktage	3 Werktage	5 Werktage	10 Werktage	20 Werktage
<b>IMAGICLECARE GOLD</b>	2 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden	40 Geschäftsstunden
<b>IMAGICLECARE PLATINUM</b>	2 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden	40 Geschäftsstunden
<b>P1 KRITISCH – SCHWERWIEGENDE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System ist gefährdet. Erheblicher Leistungsverlust.	Teamleiter		Support-Manager	Co-CEO und CTO	
<b>P2 HOCH – ERHEBLICHE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird nicht kontinuierlich ausgeführt. Leistungsverlust.	Support-Team	Teamleiter		Support-Manager	Co-CEO und CTO
<b>P3 MITTEL – GERINGE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird mit geringem Leistungsverlust ausgeführt. Die Arbeit kann mit Hilfsmitteln unbeschadet fortgesetzt werden.	Support-Team			Team-Leiter	Support-Manager
<b>P4 GERING – MINIMALE / KEINE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird ohne oder mit geringer Beeinträchtigung der Leistung ausgeführt.	Support-Team				Team-Leiter

\*\* Zeit von der Signalisierung bis zur Eskalation zu einem höheren Level durch Imagicle, ohne Berücksichtigung der Zeit, während der auf erforderliche Aktionen durch den Kunden oder Dritte gewartet wird.

## Software-Programm

### Wartung und Upgrades

Mit seinem innovativen Konzept konstanter Software-Upgrades zur kontinuierlichen Serviceoptimierung bietet Imagicle die beste Lösung.

Alle Releases, die sowohl Fehlerbehebungen als auch neue Funktionen umfassen, werden mit den drei Saison-Releases Spring, Summer und Winter veröffentlicht. Mit diesem festen Release-Rhythmus können Sie System-Upgrades besser planen, weil Sie schon vorher erfahren, wann was erscheint. Außerdem arbeiten wir kontinuierlich mit unseren Anbietern und Partnern zusammen, um die Kompatibilität mit den jeweils aktuellen Plattformen und Betriebssystemen zu gewährleisten. Auf diese Weise haben Sie die Gewissheit, dass Ihre Imagicle-Anwendungen jederzeit kompatibel sind, wenn Sie Ihr UC-IPPBX-System aktualisieren.



ImagicleCare-Kunden mit den Servicestufen Basic, Gold und Platinum erhalten:

- **Saison-Releases – Fehlerbehebung:** Bug-Fixes und Patches werden mit den drei Saison-Releases zu festen Terminen veröffentlicht und sind nur für das jeweils neueste Produkt-Release verfügbar. Neue Releases sind in der Regel rückwärtskompatibel, nur in Ausnahmefällen ist eine vollständige Rückwärtskompatibilität nicht möglich.
- **Saison-Releases – neue Funktionen:** Drei neue Releases im Jahr zu festen Terminen, mit Upgrades und Ankündigungen.

Softwarewartung und Upgrades	BASIC	GOLD	PLATINUM
Saison-Releases - Fehlerbehebung	●	●	●
Saison-Releases – neue Funktionen	●	●	●

### Software-Sicherheitsupdates

Die Sicherheitsupdates sind in Ihrem Supportplan enthalten. Sollte Imagicle Schwachstellen am Webportal der UC Suite feststellen, die unter den OWASP Top 10 auf der [offiziellen Website](#) aufgeführt sind, wird ein Update geplant und veröffentlicht.

Dasselbe gilt für Schwachstellen, die über die OWASP 10 hinaus erkannt werden.

Alle Fehlerbehebungen gelten für die jeweils neueste Version der Imagicle UC Suite. Wenn Sie diesen Service nutzen möchten, müssen Sie daher gewährleisten, dass Sie die jeweils neueste Version nutzen, da die Fehlerbehebungen dann kostenlos in Ihrem Supportplan enthalten sind.

## Technischer Support

Die Support-Pläne ImagicleCare umfassen eine Reihe von Diensten inklusive Installations-Support.

### Service-Laufzeiten

Mit allen Lösungen von Imagicle erhalten Sie den Basic-Support für ein Jahr inklusive, den Sie durch ein Upgrade auf ImagicleCare Gold oder Platinum erweitern können.

ImagicleCare-Pläne haben keine Mindestlaufzeit, aber bei Erwerb der Support-Pläne ImagicleCare Gold oder Platinum für mehrere Jahre können erhebliche Einsparungen erzielt werden (weitere Informationen hierzu finden Sie [im Abschnitt „So erwerben Sie ein ImagicleCare Service-Programm“](#))

### Verlängerung

Der Servicevertrag muss vor seinem Ablauftermin verlängert werden, um die Service-Kontinuität zu gewährleisten.

Für Serviceverträge die vor dem Ablaufdatum oder innerhalb von 120 Tagen danach erneuert werden, beginnt die Laufzeit der Serviceperiode automatisch ab Ablaufdatum der vorherigen.

Bei Verträgen, die seit mehr als 120 Tagen abgelaufen sind, beginnt die neue Vertragslaufzeit am Tag der Bestellung und für jedes Jahr des Verzugs wird eine Upgrade-Gebühr erhoben (siehe Abschnitt Upgrade-Gebühr und verspätete Verlängerung).

### „End of Support“ und „End Of Life“ Produkte

Die Vertragslaufzeit kann sich verkürzen, wenn der Support für das Produkt eingestellt wird („End-of-Support“ Phase).

Für Produkte mit dem Status „End of Life“ (EOL) stellt Imagicle keinerlei Support mehr bereit.

Unter [www.imagicle.com/go/EOL](http://www.imagicle.com/go/EOL) finden Sie die „End of Support“ Daten für alle Produkte.

### Servicezeit

Die Laufzeit des Support-Plans ist in der Bestellung angegeben. Der Plan wird automatisch aktiviert, sobald das Produkt auf der Website registriert wird, sofern nicht anders angegeben.

Bei Abonnements beginnt die Laufzeit des Plans automatisch zum Startdatum des Abonnements (dies entspricht dem Wirksamkeitsdatum der Bestellung oder, falls hier keins angegeben ist, dem Datum, zu dem die Bestellung entweder von Imagicle ausgeführt oder vom Kunden aufgegeben wurde).

Unsere rechtlichen Hinweise finden Sie unter [www.imagicle.com/Imagicle-Legal-terms](http://www.imagicle.com/Imagicle-Legal-terms)

### Zusatzmodule, Client-Lizenzen, Redundanz-Lizenzen und benutzerspezifische Produkte.

Die Laufzeit von Support-Plänen für Zusatzmodule, personalisierte Produkte sowie Client- oder Redundanz-Lizenzen endet mit dem Support-Plan für das jeweils zugrunde liegende Basisprodukt.

Beispiel: Die Lizenz für das Zusatzmodul „Digital Fax business continuity & load bal. Module“ hat dieselbe Laufzeit wie die zugrundeliegende Digital Fax-Lizenz.

### Ticket – Supportanfrage

Programmdetails	BASIC	GOLD	PLATINUM
Unbegrenzt viele Tickets	●	●	●
Web-basierte Ticket-Anmeldung	●	●	●

Eine Supportanfrage, auch Ticket genannt, wird versendet, um Support für ein einzelnes Problem zu erhalten, und löst eine Maßnahme aus, die als geeignet erachtet wird, um das betreffende Problem zu lösen.

Ein einzelnes Anliegen stellt ein alleinstehendes Problem dar, das nicht in weitere, zweitrangige Probleme aufgeteilt werden kann. In diesem Fall wird jedes zweitrangige Problem als neue Supportanfrage betrachtet.

Sowohl im Basic- als auch im Gold-Plan können unbegrenzt viele Tickets erstellt werden.

### Erstellen eines Tickets

Der komfortabelste Weg für die Erstellung eines Tickets ist das Online-Verfahren auf [support.imagicle.com](https://support.imagicle.com). Es garantiert die schnellste und direkteste Verbindung zum Support-Team, das jedes Anliegen so effizient wie möglich bearbeiten wird.

Sollte es nicht möglich sein, ein Ticket online zu erstellen, können Sie auch telefonisch eine Supportanfrage stellen.

### Dienstleistungsvertrag

Der Dienst ImagicleCare Gold beinhaltet eine vorrangige Bearbeitung mit zugesicherten Antwortzeiten auf der Grundlage der Schwere des jeweiligen Ereignisses sowie der Anfrageprioritäten und der Arbeitsabläufe des Support-Teams.

ImagicleCare Gold gewährleistet kürzere Antwort- und Bearbeitungszeiten als ImagicleCare Basic und garantiert so den besten Support in jeder Situation.

Service Level Agreement	BASIC	GOLD	PLATINUM
Priorität	-	●	●
Zugesicherte Reaktionszeit	-	●	●

### Supportanfragen und Bearbeitungsverfahren

Bei Eingang einer Supportanfrage ermittelt Imagicle zunächst die Prioritätsstufe und informiert den Kunden per E-Mail, wann sein Anliegen gemäß den Angaben in der nachstehenden Tabelle bearbeitet wird.

Nachdem der Support-Fall geöffnet wurde, wird diesem eine Ticket-Nummer zugewiesen, mit der die Bearbeitung bis zur Problemlösung nachverfolgt werden kann.

Anfragebearbeitung	IMAGICLECARE BASIC Mitteilung der Prioritätsstufe	IMAGICLECARE GOLD Mitteilung der Prioritätsstufe	IMAGICLECARE PLATINUM Mitteilung der Prioritätsstufe
<b>P1 KRITISCH – SCHWERWIEGENDE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System ist gefährdet. Erheblicher Leistungsverlust.	Innerhalb von 4 Stunden	Innerhalb von 30 Minuten	Innerhalb von 30 Minuten

### Prioritätskriterien und maximale Antwortzeiten

Anfragen von Kunden mit einem Service-Plan ImagicleCare Gold werden im Vergleich zu Support-Anfragen von Kunden mit einem Basic-Plan grundsätzlich vorrangig bearbeitet.

Die Prioritäten bei Supportanfragen bestimmt Imagicle nach folgenden Kriterien:

Priorität und maximale Reaktionszeit	IMAGICLECARE BASIC Max. Reaktionszeit	IMAGICLECARE GOLD Max. Reaktionszeit	IMAGICLECARE PLATINUM Max. Reaktionszeit
<b>P1 KRITISCH – SCHWERWIEGENDE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System ist gefährdet. Erheblicher Leistungsverlust.	Nächster Werktag	< 60 Minuten	< 60 Minuten

<b>P2 HOCH – ERHEBLICHE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird nicht kontinuierlich ausgeführt. Leistungsverlust.	2 Werktage	< 2 Geschäftsstunden	< 2 Geschäftsstunden
<b>P3 MITTEL – GERINGE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird mit geringem Leistungsverlust ausgeführt. Die Arbeit kann mit Hilfsmitteln unbeschadet fortgesetzt werden.	So bald wie möglich	< 4 Geschäftsstunden	< 4 Geschäftsstunden
<b>P4 GERING – MINIMALE / KEINE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird ohne oder mit geringer Beeinträchtigung der Leistung ausgeführt.	So bald wie möglich	< 8 Geschäftsstunden	< 8 Geschäftsstunden

Die maximale Antwortzeit wird auf der Grundlage der Geschäftszeiten von Imagicle ermittelt, die in Nord- und Südamerika, Europa und Nahost jeweils unterschiedlich sind. Weitere Details finden Sie unter: Serviceperioden und Service-Geschäftszeiten.

Imagicle setzt die Priorität herunter, wenn der Kunde nicht in der Lage ist, die für die Problemlösung erforderlichen Ressourcen oder Antworten bereitzustellen.

Imagicle benötigt die Kooperation des Kunden, um das Problem zu bestimmen und die Fehlersuche zu definieren. Die Fehlersuche kann Netzwerkanalysen, die Aufzeichnung von Fehlermeldungen, Konfigurationsanalysen, Änderungen an der Produktkonfiguration, die Installation neuer Softwareversionen oder Komponenten sowie Prozessänderungen beinhalten.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Implementierung der erforderlichen Prozesse für die Sicherheit und Integrität der Software und der Daten, für den Schutz gegen unbefugte Zugriffe sowie für die Wiederherstellung von Dateien, die bei Auftreten irreversibler Fehler beschädigt oder zerstört werden können.

## Support-Level

Die Produkte von Imagicle sind komplexe Lösungen, die mit den verschiedenen Kundensystemen interagieren, wie zum Beispiel mit den Kommunikationsplattformen, den Authentifizierungssystemen wie Active Directory, den E-Mail-Servern aber auch mit den Kommunikationsnetzwerken der Dienstleister.

Für die Fehlerbehebung nach Supportanfragen werden daher spezifische Systemkenntnisse benötigt und mitunter besteht die Notwendigkeit, auch die Konfiguration von Kommunikationssystemen (IP-Telefonanlagen) zu ändern. Dies sind Tätigkeiten, die nur von Imagicle Partnern / Händlern oder den Systemadministratoren des Kunden mit entsprechenden IT- / TK-Kompetenzen ausgeführt werden können.

Aus diesem Grund unterscheidet Imagicle zwischen zwei Support-Levels:

Support-Level	BASIC	GOLD	PLATINUM
Level 1 – Endnutzer	-	Optional <sup>2</sup>	Optional <sup>2</sup>
Level 2 – Systemadministrator (Kunde/Händler)	●	●	●

### Level 1 - Endnutzer-Support

Dieser Support-Service ist auf Endnutzer abgestimmt, für allgemeine Anliegen sowie Fragen zu Leistungsproblemen, Störungen oder zur Nutzung der Produkte, die von spezialisiertem Service-Personal noch nicht analysiert wurden. Diese Anfrage ist nicht Teil der ImagicleCare Support-Pläne, die immer eine Anfangsanalyse durch Imagicle Partner/Händler oder den Systemadministrator des Kunden beinhalten. Imagicle bietet diesen Direkt-Support auf Anfrage für Kunden mit einem Service-Plan ImagicleCare Gold an, wie beispielsweise für Kundenservice-Operatoren.

**Der First-Level-Support ist außerhalb der Geschäftszeiten durch Bereitschaftsdienst nicht verfügbar.**

### Level 2 - Support für Systemadministratoren

Dies ist ein spezialisierter Support bei Anliegen, die bereits einer Fehlersuche durch Imagicle Partner/Händler oder den Systemadministrator des Kunden unterzogen wurden.

Können die Techniker das Problem nicht lösen oder wird ein Produktfehler festgestellt, kann auch direkt die FuE-Abteilung einbezogen werden.

Imagicle bietet dieses Support-Level Imagicle-Systemadministratoren von Partnern und Händlern, aber auch Endnutzern an, die in der Lage sein müssen, selbst Fehler zu beheben und eventuell Änderungen an den Konfigurationen der Imagicle Suite oder an UC-Systemen vorzunehmen.

In bestimmten Fällen ist die Mitwirkung des Partners/Händlers aber dennoch erforderlich.

## Serviceperioden und Service-Geschäftszeiten

Der Support steht allen Kunden an Werktagen zu den nachstehend aufgeführten Geschäftszeiten zur Verfügung. Für Kunden mit einem Service-Plan ImagicleCare Gold ist der Support auch an Samstagen und Bankfeiertagen erreichbar.

<p><b>Amerikas</b></p> <p>Montag bis Freitag</p> <p><b>7 AM - 5 PM EST/EDT</b></p> <p>Samstage und Bankfeiertage im Gold-Tarif inklusive 7.00 - 12.00 EST/EDT</p> <p><b>+1 305 5013030</b></p>	<p><b>Europa</b></p> <p>Montag bis Freitag</p> <p><b>9 AM - 6 PM CET/CEST</b></p> <p>Samstage und Bankfeiertage im Gold-Tarif inklusive 9.00 - 18.00 MEZ/MESZ</p> <p><b>+39 0584 943232</b></p>	<p><b>Nahost</b></p> <p>Sonntag bis Donnerstag VAE: Montag bis Freitag</p> <p><b>9 AM - 6 PM GST</b></p> <p>Samstage und Bankfeiertage im Gold-Tarif inklusive 12.00 - 18.00 GST</p> <p><b>+971 436 05197</b></p>	<p><b>Weltweit</b></p> <p>Wir sind überall für Sie da!</p> <p><b>TIME ZONE BASED</b></p> <p>Wählen Sie Ihren Ansprechpartner</p> <p><b>+1 305 5013030</b> <b>+39 0584 943232</b> <b>+971 436 05197</b></p>
--	---	---	--

Servicezeiten	BASIC	GOLD	PLATINUM
Verfügbarkeit	Geschäftszeiten	Geschäftszeiten	24/7/365
Durchgehende Geschäftszeiten	●	●	●
Standardperiode – Montag bis Freitag (Sonntag bis Donnerstag in Nahost)	●	●	●
Erweiterte Servicezeit – Samstag	-	●	●
Außerhalb der Geschäftszeiten – Bereitschaftsdienst	-	-	●
Bankfeiertage	-	●	●

### Bereitschaftsdienst außerhalb der Geschäftszeiten

Der Support-Plan ImagicleCare Platinum beinhaltet einen Bereitschaftsdienst außerhalb der Geschäftszeiten. Der Service wird vom Imagicle Bereitschaftsteam bereitgestellt und ist telefonisch verfügbar. Für die Nutzung ist eine persönliche PIN erforderlich, die Sie nach dem Kauf des Plans erhalten. Mit diesem Service-Plan können Sie auch außerhalb der Geschäftszeiten kritische Probleme lösen und geplante Wartungen durchführen. Die R&D-Eskalation ist im Rahmen des Bereitschaftsdienstes nicht möglich. Der Service wird nur in englischer Sprache angeboten und ist in den Zeitzonen des Asiatisch-Pazifischen Raums nicht verfügbar.

## Support-Kanäle

ImagicleCare bietet je nach Anliegen verschiedene Service-Kanäle an.

Das Service-Portal **Imagicle Help Center** - [support.imagicle.com](https://support.imagicle.com) steht 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche rund um die Uhr zur Verfügung. Es bietet diverse Online-Ressourcen wie Videoanleitungen für Benutzer, Anleitungen für Administratoren sowie eine umfassende Wissensdatenbank mit Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Für alle Anliegen ist der Weg über das Help Center die beste und schnellste Lösung, sollte dies jedoch nicht möglich sein, können Sie Ihre Anfrage auch telefonisch an unsere Operatoren richten.

Für Kunden in Kanada, Nord- und Südamerika, Europa und Nahost sind spezifische Service-Nummern verfügbar und der Support kann zu den jeweils lokalen Geschäftszeiten kontaktiert werden. Kunden aus anderen Ländern und Zeitzonen können die Service-Nummer und die Geschäftszeiten wählen, die ihrer eigenen Zeitzone am nächsten sind.

### NORD- UND SÜDAMERIKA

  
+1 206 2012042

### EUROPA

  
+39 0584 943232

### NAHOST

  
+971 436 05197

### ANDERE LÄNDER

+1 206 2012042  
+39 0584 943232  
+971 436 05197

In diesem Fall erfolgt der Support per E-Mail und Telefon, bzw. für Kunden mit einem Servicevertrag ImagicleCare Gold mit Hilfe von Remote-Tools, die die Ingenieure von Imagicle nutzen, um direkt an dem Server zu arbeiten, auf dem die jeweiligen Anwendungen installiert sind.

Support-Kanäle	BASIC	GOLD	PLATINUM
Web Help Center	●	●	●
E-Mail-Support	●	●	●
Telefon-Support	●	●	●
Support-Chat	●	●	●
Remote Support (über Webex)	-	●	●

## Proaktiver Support

Mit den Support-Plänen ImagicleCare Gold und Platinum erhalten Sie proaktiven Service mit Systemdiagnosen Ihrer Imagicle UC Suite rund um die Uhr. Die Datenübertragung erfolgt über einen sicheren Datenkanal zur Imagicle Cloud. Der Service benachrichtigt Sie, wenn Leistungsschwächen, Leistungsabfälle bei Anwendungen oder Fehler auftreten.



## So funktioniert's

1. Die Imagicle UC Suite überwacht das System und erfasst wichtige Messwerte, wie von **CPU** und **RAM** aus dem Prozess, **Festplattenspeicher** und **Datenbank**, Webserver und Ereignisse von der VM sowie spezifische Anwendungsereignisse aus den Imagicle-Prozessen.
2. Die Daten werden über die Cloud Licensing-Verbindung in die **Imagicle Cloud** übertragen.

- Die Daten werden von einem Monitoring-Tool analysiert, das bei Überschreitung bestimmter Grenzwerte und bei Eintreten bestimmter Ereignisse **Alarmer auslösen** kann.

### Was Kunden erwarten können

Erkennt der Proactive Support-Service ein Problem, wird im CRM von Imagicle automatisch ein Ticket erstellt und nach den Standardverfahren und gemäß Dienstleistungsvertrag bearbeitet. Bei ImagicleCare Platinum-Verträgen wird außerdem auf der rund um die Uhr aktiven Ereignis-Managementplattform von Imagicle ein Alarm aktiviert und der Service-Eingriff eines abrufbereiten Technikers angefordert.

Priorität und max. Reaktionszeit	IMAGICLE CARE GOLD Max. Reaktionszeit *	IMAGICLE CARE PLATINUM Max Reaktionszeit*
<b>P1 KRITISCH – SCHWERWIEGENDE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System ist gefährdet. Erheblicher Leistungsverlust.	< 60 Minuten	< 60 Minuten
<b>P2 HOCH – ERHEBLICHE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird nicht kontinuierlich ausgeführt. Leistungsverlust.	< 2 Geschäftsstunden	< 2 Geschäftsstunden
<b>P3 MITTEL – GERINGE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird mit geringem Leistungsverlust ausgeführt. Die Arbeit kann mit Hilfsmitteln unbeschadet fortgesetzt werden.	< 4 Geschäftsstunden	< 4 Geschäftsstunden
<b>P4 GERING – MINIMALE / KEINE AUSWIRKUNGEN</b> Anwendung/System wird ohne oder mit geringer Beeinträchtigung der Leistung ausgeführt.	< 8 Geschäftsstunden	< 8 Geschäftsstunden

\*\*Die maximale Reaktionszeit wird auf der Grundlage der Geschäftszeiten von Imagicle berechnet, die in Nord- und Südamerika, Europa und Nahost voneinander abweichen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Serviceperioden und Service-Geschäftszeiten.

Kunden werden über Folgendes informiert:

### 1. Leistungsverlust

Funktionsstörungen oder unerwartetes Verhalten in Imagicle-Prozessen können einen Leistungsverlust oder eine Dienstunterbrechung verursachen.

ÜBERWACHTE EREIGNISSE	PRIORITÄTSSTUFE	REAKTIONSZEIT
Absturz des VoIP-Stacks der Imagicle UC Suite	P1 KRITISCH	< 1 Stunde
Absturz einer der lizenzierten Anwendungen	P1 KRITISCH	< 1 Stunde
Imagicle UC Suite arbeitet im Hochverfügbarkeitsmodus und es tritt ein Problem bei der Replikation auf	P3 MITTEL	< 4 Stunden

### 2. Erschöpfter Laufwerkspeicher

Unzureichender Speicherplatz einer Datenbank oder auf einem Laufwerk kann einen Leistungsverlust oder eine Dienstunterbrechung verursachen.

ÜBERWACHTE EREIGNISSE	PRIORITÄTSSTUFE	REAKTIONSZEIT
Laufwerkspeicher für die Imagicle UC Suite demnächst erschöpft	P4 GERING	< 8 Stunden
Laufwerkspeicher der Imagicle UC Suite fast erschöpft	P3 MITTEL	< 4 Stunden
Datenbankspeicher der Imagicle UC Suite demnächst erschöpft	P4 GERING	< 8 Stunden
Datenbankspeicher für Imagicle UC Suite fast erschöpft	P3 MITTEL	< 4 Stunden

### 3. Kapazitätenengpass

Wenn die Höchstanzahl der pro Anwendung verfügbaren Kanäle oder Nutzer erreicht wird, können weitere Nutzer auf die Anwendung nicht mehr zugreifen.

BESCHREIBUNG	PRIORITÄTSSTUFE	REAKTIONSZEIT
Kanäle erschöpft	P3 MITTEL	< 4 Stunden
Lizenz-Überschreitung	P3 MITTEL	< 4 Stunden
Lizenz-Überschreitung	P3 MITTEL	< 4 Stunden

### 4. Cloud-Verbindungsfehler

Wenn das System keine Daten mehr sendet, kann die Verbindung zur Imagicle Cloud getrennt werden. Dies kann einen Leistungsverlust oder eine Dienstunterbrechung verursachen.

BESCHREIBUNG	PRIORITÄTSSTUFE	REAKTIONSZEIT
IAS kann keine Verbindung zu api.imagicle.com aufbauen.	P1 KRITISCH	< 1 Stunde

## Anforderungen

Der proaktive Support ist ab März 2020 für alle Kunden erhältlich, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

1. Imagicle UC Suite Version **Winter '20 oder neuer**;
2. **Imagicle UC Suite Cloud-Connected**;
3. **Imagicle Cloud-Verbindung über das Licensing Portal**

## Support-Experte

Im Rahmen des ImagicleCare Platinum-Tarifs erhalten Kunden Unterstützung von einem dedizierten Ingenieur des technischen Teams von Imagicle, der die Systeme überwacht und folgenden Support bereitstellt:

- Planung von vierteljährlichen Telefongesprächen für die optimale Nutzung der Imagicle Imagicle UC Suite;
- Planung von Upgrades, Migrationen und Softwarekonfigurationen mit Prüfungen und Beratung;
- Überwachung aller protokollierten Vorfälle für fristgerechte, professionelle Problemlösung;
- Supportfall-Analysen bei kritischen Problemen, um wiederkehrende Probleme zu vermeiden.

Dieser Service ist ab April 2020 verfügbar.

## Garantie und Service für Hardware

Für alle von Imagicle verkauften Hardware-Produkte gilt die jeweilige Herstellergarantie.

Sollten technische Mängel auftreten, stellt der Support für den Kunden den Direktkontakt zum Lieferanten her, um im Garantiefall das Produkt ersetzen oder, nach Ablauf der Garantiezeit, um einen Kostenvoranschlag für die Reparatur erstellen zu lassen.

## Haftung des Kunden

- Der Kunde versichert, dass die Systeme von Imagicle nach den Angaben in der mitgelieferten Referenzdokumentation korrekt betrieben und gewartet werden.
- Imagicle haftet nicht für den Support für Drittanbieterprodukte, die nicht von Imagicle vertrieben werden.  
Sollte ein erkanntes Problem auf ein Drittanbieterprodukt zurückzuführen sein, setzt das Support-Team von Imagicle seine Fehlersuche fort, sobald der Defekt des Drittanbieterprodukts behoben ist. Für Supportverträge mit Drittanbietern haftet der Kunde.
- Der Kunde muss sicherstellen, dass die Software auf die jeweils neueste Version aktualisiert wird.
- Der Kunde muss das Formular der Support-Anfrage ausfüllen und alle benötigten Informationen bereitstellen, wenn er ein neues Ticket übermittelt.
- Der Kunde muss die Verbindung zum Produkt gewährleisten und Imagicle eine Datenverbindung für Remote-Support und Remote-Wartung bereitstellen. Der Kunde und Imagicle vereinbaren die Sicherheitsmaßnahmen, die erforderlich sind, um unbefugte Zugriffe zu verhindern, für die Netzwerksicherheit haftet jedoch der Kunde allein.
- Imagicle verpflichtet sich, ohne vorherige Genehmigung des Kunden keine Verbindung zu dessen Netzwerk aufzubauen und versichert, solche Verbindungen ausschließlich für den technischen Support zu nutzen.
- Der Kunde verpflichtet sich, auf Anfrage von Imagicle an der Fehlersuche mitzuwirken und elektronischen Zugang zum betroffenen Produkt zu gewähren. Sollte der Kunde diese Konnektivität nicht oder verspätet bereitstellen, haftet Imagicle nicht für Serviceausfälle in der Zeit dieser Versäumnis oder Verspätung.
- Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Gebühren innerhalb der vereinbarten Zahlungsfristen zu entrichten.
- Imagicle stellt keinen Support bereit, solange die fälligen Beträge nicht beglichen wurden.

### Weitere Konditionen

In folgenden Fällen stellt Imagicle keinen technischen Support bereit:

- Wenn der Kunde das Produkt oder Teile dessen ergänzt, beschädigt oder verändert, insbesondere, wenn der Kunde ohne die ausdrückliche Genehmigung des technischen Supports von Imagicle Software oder Hardware verwendet, deren Kompatibilität mit Produkten von Imagicle nicht zertifiziert ist.
- Für alle Produkte, die den Status ‚End of Life‘ (EOL) erreicht haben und für die aus diesem Grund der Support eingestellt wurde.  
Unter [www.imagicle.com/go/EOL](http://www.imagicle.com/go/EOL) finden Sie die „End of Support“ Daten für alle Produkte.
- Für alle Produkte, die nicht von einem gültigen Supportvertrag abgedeckt sind.
- Bei allen sonstigen Problemen verursacht durch: Unfälle, Transport, fahrlässige oder unsachgemäße Verwendung, Umbau oder sonstige Änderungen am Produkt, unangemessene Installationsumgebungen, Verwendung von Materialien oder Produkten, die nicht den technischen Spezifikationen entsprechen, Verwendung des Produkts für andere Zwecke als die, für die sie entwickelt wurde, Probleme, die aufgrund von Fahrlässigkeit, Missbrauch oder Unaufmerksamkeit des Kunden auftreten.
- Bei Einsatz des Produkts an Systemen, für die das Produkt nicht ausgelegt ist. Imagicle haftet nicht für Änderungen, die der Kunde für den Einsatz des Produkts selbst vorgenommen hat.