

Xantaro Deutschland GmbH

XCARE BASIC & XCARE BASIC BRING-IN

Service-Definition



Rechtliche Information

Dieses Dokument enthält vertrauliche Informationen und unterliegt – soweit schutzfähig – dem Urheberrecht der Xantaro Deutschland GmbH. Die unberechtigte Verwendung und Weitergabe dieses Dokuments oder der enthaltenen Informationen kann die Verwirkung einer Vertragsstrafe auslösen. Eine Weitergabe an Dritte ist entsprechend den Verschwiegenheitsverpflichtungen nur zulässig, sofern diese zur Bearbeitung des Projektes zwingend erforderlich ist, die einzelnen Bestimmungen der Verschwiegenheitsvereinbarung auch in der Person des Dritten erfüllt sind und der Bezug auf das Kundenprojekt und auf Xantaro Deutschland GmbH als Urheber gewahrt bleibt.

Im Dokument verwendete Warenbezeichnungen können Rechten Dritter unterliegen. Ihre freie Verwendbarkeit wird nicht gewährleistet.

Trotz größter Sorgfalt und Anstrengungen können uns im Hinblick auf die Komplexität der Ausarbeitungen im Einzelfall Fehler unterlaufen. Die Xantaro Deutschland GmbH kann hierfür keine Haftung übernehmen. Sofern das Dokument Ergebnis einer kostenpflichtigen Leistung ist, gilt die Haftung und deren Beschränkung aus dem Leistungsverhältnis.

Inhaltsverzeichnis

1.	XCARE – XANTARO MAINTENANCE SERVICES	4
1.1.	SLA-Übersicht	4
1.1.1.	XCare Basic	4
1.1.2.	XCare Basic Bring-In	4
1.2.	Aufgabenbereich des XTACs	5
1.3.	Voraussetzungen für die Bearbeitung einer Störung	5
1.4.	Störungs-Handling-Prioritäten	6
1.5.	Reaktions- und Service-Zeiten	7
1.6.	Eskalation	8
1.7.	Remote-Support	9
1.8.	Kontakt	9
2.	SOFTWARE-UPDATE-SERVICE	10
2.1.	Leistungsumfang	10
2.2.	Rechte an gelieferter Software	10
2.3.	Installation von Updates/Upgrades	10
3.	HARDWARE-REPAIR- ODER REPLACEMENT-SERVICE FÜR XCARE BASIC BRING-IN	11
3.1.	Auslösen des Return-Material-Authorization-Prozesses (RMA)	11
3.2.	Rücksendung der defekten Vertragskomponente	11
3.3.	Versand der Austauschkomponenten	12
3.4.	Austausch der Vertragskomponente beim Kunden	12
3.5.	Zusätzliche Mitwirkungspflicht des Kunden	12
3.6.	Verlagerung von Vertragskomponenten	12
3.7.	Austausch von Dead-on-Arrival-Komponenten (DOA)	12
4.	SERVICE-BEGINN	14
5.	GLOSSAR	15

1. XCARE – XANTARO MAINTENANCE SERVICES

Xantaro bietet im Rahmen eines Incident-Managements Wartungsleistungen für Hardware und Software an. Dieses Dokument beschreibt die möglichen Wartungsleistungen bzw. Service-Level-Agreements (SLAs) und grenzt diese inhaltlich ab. Innerhalb der Vertragslaufzeit ist ein Upgrade auf ein höheres Service-Level möglich. Dieses ist zu beantragen, es besteht jedoch kein Anspruch auf Umsetzung. Ein Downgrade ist innerhalb der Vertragslaufzeit ausgeschlossen

1.1. SLA-Übersicht

1.1.1. XCare Basic

- 24/7-Hotline-Service durch das XTAC
Im Rahmen des Incident-Managements steht dem Kunden eine 24/7-Hotline zur Unterstützung bei Identifizierung und Verifizierung auftretender Störungen zur Verfügung.
- Software-Update-Delivery
Xantaro stellt für die unter Wartung stehenden Komponenten Software-Updates und -Upgrades gemäß der Lizenzvereinbarung des Herstellers als Downloads auf dem Xantaro-FTP-Server bereit.

1.1.2. XCare Basic Bring-In

- 24/7-Hotline-Service durch das XTAC
Im Rahmen des Incident-Managements steht dem Kunden eine 24/7-Hotline zur Unterstützung bei Identifizierung und Verifizierung auftretender Störungen zur Verfügung.
- Software-Update-Delivery
Xantaro stellt für die unter Wartung stehenden Komponenten Software-Updates und -Upgrades gemäß der Lizenzvereinbarung des Herstellers als Downloads auf dem Xantaro-FTP-Server bereit.
- Hardware-Delivery (Basic Bring-In)
Kostenfreie Lieferung der Austauschkomponenten nach Bestätigung der Return-Material-Authorisation (RMA) durch den Hersteller; die Lieferung erfolgt nach Rücksendung der defekten Komponente innerhalb des Hersteller-SLAs.

1.2. Aufgabenbereich des XTACs

Das Xantaro Technical Assistance Center – kurz XTAC – ist die zentrale Schnittstelle für alle Xantaro-Wartungsleistungen und als solche 24/7 über eine redundant ausgelegte Service-Hotline zur Bearbeitung eingehender Störungsmeldungen erreichbar. Das Team bilden dedizierte und spezialisierte Engineers mit langjähriger Erfahrung in der Entstörung komplexer Multi-Vendor-Umgebungen, die für lösungsorientierte Unterstützung des Kunden und zeitnahe Entstörung auftretender Probleme sorgen.

Zur professionellen Entstörung kommt ein eigenes Ticketsystem zum Einsatz, über welches der jeweilige Bearbeitungsstatus für den Kunden nachvollziehbar ist. Zudem werden Lösungsmöglichkeiten regelmäßig in direkter Kommunikation mit dem Kunden abgestimmt. Entsprechend der Priorität einer Störung greifen automatische Eskalationsprozesse; bei Bedarf steuert das XTAC die im Wartungsvertrag festgelegten Leistungen wie Field-Service und Logistik.

Gegen gesonderte Vergütung übernimmt Xantaro auch die allgemeine Beratung des Kunden und dessen Mitarbeiter. Die Beratung kann unter anderem die Konfiguration, Installation und Handhabung der Vertragskomponenten umfassen.

1.3. Voraussetzungen für die Bearbeitung einer Störung

Die reibungslose Bearbeitung von Störungen setzt voraus, dass die Mitarbeiter des Kunden, die eine Störung melden, über ausreichende technische Fachkenntnis verfügen. Sofern Xantaro feststellt, dass dies nicht der Fall ist, werden sich die Parteien im Rahmen eines Service-Meetings über eine Lösung verständigen.

1.4. Störungs-Handling-Prioritäten

Auftretende Störungen werden von Xantaro entsprechend des jeweiligen Service-Impacts in folgenden Prioritätenkategorien eingeordnet:

- Prio 1 (Critical)** totaler Netzausfall oder fortdauernde Instabilität kritischer Funktionen
→ Es liegt eine massive Störung wichtiger Dienste vor, der Schaden für das Geschäft ist kritisch.
- Prio 2 (High)** ein teilweiser Netzausfall oder nachhaltige Beeinträchtigung kritischer Funktionen
→ Es liegt eine Störung wichtiger Dienste vor, der Schaden für das Geschäft ist hoch.
- Prio 3 (Medium)** Funktionen im Netz sind gestört, ohne gravierenden Einfluss auf das Produktionsumfeld zu nehmen
→ Wichtige Dienste sind nur indirekt betroffen, der Schaden für das Geschäft ist gering.
- Prio 4 (Low)** Klärungsbedarf bezüglich einer Konfiguration, Software oder Features
→ Aktuell sind keine wichtigen Dienste beeinflusst, es besteht kein Schaden für das Geschäft.

Sofern der Kunde mit der Priorisierung durch Xantaro nicht einverstanden ist, werden sich die Parteien einvernehmlich auf eine Priorisierung der Störungen einigen. Jede Einigung über eine Priorisierung erfolgt vorbehaltlich der Zustimmung des Herstellers des betroffenen Produkts. Xantaro wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die Zustimmung des jeweiligen Herstellers einzuholen.

Die Priorität kann durch Bereitstellen eines **Workarounds** verringert werden, sofern der Service-Impact der Störung daraufhin einer geringeren Prioritäten-Kategorie gleicht, z.B. werden Störungen der Prioritäten 1 und 2 nach Bereitstellung eines **Workarounds** als Priorität 3 eingestuft und weiterverfolgt, sobald kein gravierender Einfluss mehr auf das Produktionsumfeld besteht und wichtige Dienste nur noch indirekt betroffen sind. Solange die Störung jedoch nicht beseitigt ist, wird die Priorität nur im gegenseitigen Einvernehmen herabgesetzt.

Die Stellung eines **Workarounds** kann entfallen, wenn Xantaro dies nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich wäre. Als unverhältnismäßig gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung des jeweiligen Einzelvertrags übersteigen würde. In diesem Fall verständigen sich die Parteien im gegenseitigen Einvernehmen über die Fortsetzung der Wartungsleistungen für die betroffene Komponente.

1.5. Reaktions- und Service-Zeiten

Das XTAC wird auf Störungsmeldungen stets innerhalb der definierten **Reaktionszeit** mit einem qualifizierten Expertenrückruf reagieren. Für die oben definierten Prioritäten gelten die folgenden Zeiten:

	Reaktionszeit	Service-Zeit	Update-Intervall
Prio 1 (Critical)	15 Minuten	24/7	alle 4 Stunden
Prio 2 (High)	1 Stunde	24/7	an jedem Werktag
Prio 3 (Medium)	8 Stunden	Montag bis Freitag 8:00 – 20:00 Uhr (Ortszeit Deutschland)	alle 3 Werktage
Prio 4 (Low)	24 Stunden	Montag bis Freitag 8:00 – 20:00 Uhr (Ortszeit Deutschland)	einmal pro Woche

Um die Einhaltung der **Reaktionszeiten** zu gewährleisten, muss der Kunde **Prio-1- und Prio-2-Störungen immer telefonisch melden**.

Der Kunde hat Störungen so detailliert wie möglich zu beschreiben und die jeweils erforderlichen Systeminformationen in Abhängigkeit von Komponente und Hersteller bereitzustellen. Sollte die Störungsbeschreibung nicht ausreichend sein, wird Xantaro den Kunden darauf hinweisen und nach Ablauf der gegebenenfalls durchzuführenden eigenen Analyse eine Priorisierung vornehmen.

1.6. Eskalation

Die Eskalation von Störungen der Prioritäten 1, 2 und 3 wird abhängig der jeweiligen Einstufung über das Xantaro-Ticketsystem gesteuert. Der zuständige XTAC-Mitarbeiter eskaliert den Prozess bei Bedarf an die jeweils nächsthöhere Ebene entsprechend der folgenden Eskalationsmatrix:

	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Chief Executive Officer	16 Stunden	96 Stunden	n.V.
Head of Solutions & Services	8 Stunden	48 Stunden	n.V.
Technical Support Manager	4 Stunden	24 Stunden	n.v.
Service Manager/ Service Delivery Manager on duty	1 Stunde	4 Stunden	5 Tage

Die verantwortlichen Personen sind unter den folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Chief Executive Officer	Gerold Arheilger +49 171 2894815 garheilger@xantaro.net
Head of Solutions & Services	Manuel te Laak +49 175 2266496 mtelaak@xantaro.net
Technical Support Manager	Michael Grumme +49 170 2061947 mgrumme@xantaro.net
Service Manager/ Service Delivery Manager on duty	+49 180 5002857

Xantaro teilt personelle Änderungen der Eskalationsmatrix unter Einhaltung der funktionalen Eskalation schriftlich mit.

1.7. Remote-Support

Remote-Support beinhaltet den Zugriff auf Vertragskomponenten über Ferndiagnose und Wartungseinrichtungen von Xantaro. Die Erbringung von Remote-Unterstützungsleistungen setzt voraus, dass der Kunde geeignete Zugriffsmöglichkeiten für die Vertragskomponenten bereitstellt. Sofern Remote-Support nicht über existierende, sichere IP-Verbindungen (SSH o.ä.) erfolgen kann, teilt Xantaro dem Kunden auf Anfrage die Kosten für die Installation der dann erforderlichen technischen Einrichtungen mit und führt den Anschluss auf Basis separater Beauftragung und Berechnung durch.

1.8. Kontakt

Xantaro Technical Assistance Center (XTAC)

Xantaro Deutschland GmbH
Jungfernstieg 7
20354 Hamburg

Tel: +49 180 5 252821*

E-Mail: xtac@xantaro.net

Web: <https://www.xantaro.net> / <https://www.xantaro.net/xtac-support/>

* 14 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz, für Anrufe aus dem Mobilfunknetz höchstens 42 Cent pro Minute

2. SOFTWARE-UPDATE-SERVICE

2.1. Leistungsumfang

Xantaro stellt dem Kunden vom Hersteller freigegebene und in der Herstellerwartung enthaltene Software-Updates oder -Upgrades zum kostenlosen Download bereit, sofern diese herstellerseitig ebenfalls ohne Aufpreis erhältlich sind. Sind Software-Updates oder -Upgrades mit erweitertem Funktionsumfang herstellerseitig nur gegen Aufpreis erhältlich, so kann der Kunde diese Software von Xantaro erwerben.

Der Kunde stellt sicher, dass alle Vertragskomponenten mit einer Software-Version betrieben werden, die vom Hersteller unterstützt wird. Gleichwohl kann im Rahmen der Störungsbearbeitung ein Update oder Upgrade auf eine aktuellere Software-Version erforderlich werden. Wenn der Kunde ein solches Update oder Upgrade ablehnt, etwa weil mit der aktuelleren Version Funktionseinbußen einhergehen, wird Xantaro sich, soweit zumutbar, um eine Fehlerbehebung auf Basis der bestehenden Software-Version bemühen.

2.2. Rechte an gelieferter Software

Gelieferte Software unterliegt den Bedingungen der jeweiligen Software-Lizenz des Herstellers, die den Produkten beiliegt und vom Hersteller oder Xantaro auf Anfrage bezogen werden können. Xantaro kann dem Kunden keine weitergehenden Rechte einräumen, als durch die Software-Lizenz des Herstellers gewährt werden.

Die im Rahmen eines Updates gelieferte Software ersetzt die auszutauschende Software. Insbesondere bleibt die Lizenz der aktualisierten Software auf die jeweilige Seriennummer der Komponente beschränkt.

Schaden, der Xantaro dadurch entsteht, dass der Kunde die Software nicht im Einklang mit den Lizenzbestimmungen verwendet, ist durch den Kunden zu ersetzen.

2.3. Installation von Updates/Upgrades

Der Kunde ist für die Installation der Software-Updates selbst verantwortlich. Auf Wunsch und gegen gesonderte Vergütung kann Xantaro den Kunden bei der Einbringung der Software unterstützen. Die Wartungsleistungen sind davon abhängig, dass auf den Vertragskomponenten vom Hersteller unterstützte Versionen der Software installiert sind. Xantaro informiert den Kunden auf Anfrage über die herstellerseitig unterstützten Software-Versionen, sofern der Kunde keinen Zugriff auf die Herstellerinformationen hat.

3. HARDWARE-REPAIR- ODER REPLACEMENT-SERVICE FÜR XCARE BASIC BRING-IN

3.1. Auslösen des Return-Material-Authorization-Prozesses (RMA)

Stellt der XTAC-Mitarbeiter im Rahmen der Störungsbearbeitung fest, dass ein Hardware-Austausch erforderlich ist, trägt er unmittelbar nach der Feststellung einen RMA-Vermerk im Ticketsystem ein. Mit Eintragung dieses Vermerks beginnen der Hardware-Austausch-Prozess und die Fristen für zugesicherte Anlieferungszeiten.

3.2. Rücksendung der defekten Vertragskomponente

Zur Rücksendung der defekten Vertragskomponente erhält der Kunde unaufgefordert eine **RMA-Kennnummer**.

Der Kunde stellt sicher, dass die defekte Vertragskomponente spätestens innerhalb von fünf (5) Werktagen an nachfolgende Adresse geschickt wird:

Xantaro Deutschland GmbH
Schanzenstraße 39
51063 Köln

Tel: +49 221 35558-634

Fax: +49 221 35558-638

E-Mail: rma@xantaro.net

Die Kosten für die Rücksendung der defekten Vertragskomponente trägt der Kunde.

Zurückzuschicken sind nur diejenigen Teile der defekten Vertragskomponente, für die auch ein Ersatz geliefert werden soll. Für die Rücksendung ist eine Verpackung zu nutzen, welche ausreichenden Schutz vor Transportschäden gewährleistet. Die **RMA-Kennnummer** ist deutlich sichtbar auf dem Paket und dem Rücksendeschein anzugeben. Insbesondere im Fall von grenzüberschreitender Versendung ist die Vertragskomponente korrekt als RMA-Komponente auszuweisen.

Das vereinbarte Service-Level für Ersatzteillieferungen gilt nicht mehr, sobald der Kunde **RMAs** für mehr als zwei (2) Einheiten baugleicher und mehr als fünf (5) Einheiten unterschiedlicher Vertragskomponenten innerhalb von zehn (10) **Arbeitstagen** einreicht (RMA-Überschreitung). Ungeachtet des Voranstehenden wird Xantaro versuchen, den

Kunden bei RMA-Überschreitung bestmöglich in der Wartung zu unterstützen und das vereinbarte Service-Level zu halten.

3.3. Versand der Austauschkomponenten

Nach Eingang der defekten Vertragskomponente wird Xantaro das RMA-Prozess mit dem entsprechenden Hersteller durchführen. Nach Erhalt einer Austauschkomponente vom Hersteller versendet Xantaro diese auf eigene Kosten zum Kunden. Es besteht kein Anspruch auf eine neue Austauschkomponente. Der Kunde nennt dem XTAC-Mitarbeiter auf Anfrage unverzüglich die genaue Anschrift des Einsatzortes.

Die gelieferte Austauschkomponente tritt mit Anlieferung am Einsatzort an die Stelle der defekten Vertragskomponente. Jegliche Rechte, die an der defekten Vertragskomponente bestanden (z.B. durch Eigentumsvorbehalt), bestehen mit Durchführung des Austauschs unverändert an der Austauschkomponente fort.

3.4. Austausch der Vertragskomponente beim Kunden

Der Kunde ist für den Ausbau der defekten Vertragskomponente und den Einbau der Austauschkomponente, die Installation sowie die Konfiguration der Software selbst verantwortlich.

3.5. Zusätzliche Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde gewährleistet, dass die Wartungsleistungen ohne Verzögerungen durchgeführt werden können, soweit dies im Verantwortungsbereich des Kunden liegt. Der Kunde wird Xantaro die herstellereigenen Informationen übermitteln, die für Troubleshooting und Abwicklung des **RMA-Prozesses** des Herstellers erforderlich sind.

3.6. Verlagerung von Vertragskomponenten

Eine Verlagerung der Vertragskomponenten ist national uneingeschränkt zulässig. Xantaro ist die Verlagerung im Voraus oder innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen anzuzeigen. Die Verlagerung von Vertragskomponenten international ist nur eingeschränkt möglich und ist Xantaro im Vorfeld anzuzeigen.

3.7. Austausch von Dead-on-Arrival-Komponenten (DOA)

Als Dead-on-Arrival gilt Neuware, die innerhalb von 30 Tagen nach Auslieferung durch den Hersteller fehlerhaft oder defekt ist. Voraussetzung für einen DOA-Austausch ist, dass der

Hersteller der Komponente ein DOA-Verfahren anbietet/unterstützt. Für den Austausch gelten die Regeln des Herstellers.

Die 30-Tage-Frist beginnt mit Lieferung der Komponente durch den Hersteller an Xantaro. Daher wird eine Prüfung direkt nach Erhalt empfohlen.

Für Verwahraufträge und auf Kundenwunsch verzögerte Auslieferungen besteht kein Anspruch auf DOA-Austausch. Dem Kunden bleibt die Möglichkeit, fehlerhafte oder defekte Vertragskomponenten im Rahmen der Gewährleistung oder des **RMA-Prozesses** zu melden.

Sofern die Komponenten über Xantaro erworben wurden, ersetzt Xantaro DOA-Komponenten ohne Zusatzkosten für den Kunden und organisiert den Versand einer Austauschkomponente durch den Hersteller.

Der Ersatz von DOA-Komponenten unterliegt nicht den Zeit- und Eskalationsvorgaben dieser Service-Definition.

4. SERVICE-BEGINN

Die Wartungsleistungen XCare Basic & XCare Basic Bring-In sind in der Regel nach zehn (10) **Arbeitstagen** nach bestätigtem Auftragseingang verfügbar (Service-Ready).

Für Wartungsleistungen, die eine Aktivierung oder Registrierung im Herstellerportal durch den Kunden erfordern, besteht ein vollumfänglicher Service erst nach erfolgreicher Aktivierung oder Registrierung.

5. GLOSSAR

- **Arbeitstag:** Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzlicher Feiertage in Deutschland
- **Reaktionszeit:** Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der Ticketerstellung und der Erstkontaktaufnahme zum Kunden (abhängig von der Ticketpriorität)
- **Return-Material-Authorization (RMA):**
 - der **RMA-Prozess** beschreibt den Ablauf zur Rücksendung einer defekten Vertragskomponente
 - die **RMA-Bestätigung** durch den Hersteller erfolgt nach Prüfung der Vertragsdaten der defekten Vertragskomponente
 - die **RMA-Kennnummer** dient zur eindeutigen Zuordnung der Rücksendungen der defekten Vertragskomponenten
- **Service-Zeit:** Zeitfenster, in dem ein Ticket bearbeitet wird (abhängig von der Ticketpriorität)
- **Update-Intervall:** Rhythmus, in dem der Kunde einen Status zu einem bestehenden Ticket erhält
- **Workaround:** eingesetzte Übergangslösung zur Störungsbehebung bis zur Findung einer finalen, dauerhaften Lösung