

## Supportvereinbarung für Qlik-Produkte

Die Supportvereinbarung gilt für Qlik-Produkte, für die ein Vertragsverhältnis zwischen iodata und dem Endkunden besteht.

- (1) Umfang Standard-Support:  
a) Auftreten von Produktfehlern.

- (2) Supportzeiten  
**Unsere Standard-Supportzeiten sind wie folgt definiert:**  
Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (CET)

Ausgenommen sind die Feiertage des Bundeslandes Baden-Württemberg (Deutschland).

- (3) Kontakt  
So erreichen Sie unser Support-Team:

Kunden-HelpDesk: <https://support.iodata.de/helpdesk/>  
Hotline: +49 721 6269730

- (4) Sprache  
Supportanfragen sind auf Deutsch möglich.

- (5) Reaktionszeiten  
Wir sichern Ihnen eine Reaktionszeit von 8 Stunden nach Eingang Ihrer Support-Anfrage innerhalb der unter Absatz (2) aufgeführten Supportzeiten zu.

- (6) Aufbereitung der Support-Anfrage  
Unsere Unterstützung erfolgt aus Kundensicht als Second-Level-Support. Anfragen an den iodata-Support stammen nicht vom Endanwender, sondern von Mitarbeitern des Endkunden, welche Ansprechpartner für den First-Level-Support des iodata-Produktes sind. Dieser First-Level-Support hat bereits geprüft, ob eine intern zu realisierende Lösung existiert und stellt eine aussagekräftige Fehlerbeschreibung sicher.

Bitte stellen Sie uns bei jeder telefonischen oder HelpDesk-Anfrage immer die folgenden Informationen zur Verfügung:

- Name und Adresse des Unternehmens und ggfs. Standort
- Ansprechpartner: Name, Telefonnummer (ggfs. Mobilfunknummer), E-Mail-Adresse
- Problembeschreibung
- Release-Stand
- Priorität der Auffälligkeit

**Niedrig**

Fehler mit geringen Auswirkungen.  
Anforderung geplanter Unterstützung.

**Mittel**

Beeinträchtigung des Produktivbetriebs. Workaround steht zur Verfügung.

**Hoch**

Entscheidende Funktionen des produktiven Betriebs sind nicht verfügbar  
Nutzung des iodata Produktes ist nicht möglich.

**Sehr hoch**

Produktivstillstand im Kundensystem.  
Detaillierte Beschreibung der Auffälligkeit ggfs. Mit Screenshots oder aussagefähigen Beispielen.