SEPPMAIL

SERVICE LEVEL AGREEMENT
WARTUNG UND SUPPORT

Gültig ab 01.03.2022
Version 1.4

INHALTSVERZEICHNIS

1 Support-Leistungen SEPPmail Care Pack ... 3
1.1 Gültigkeit und Anwendbarkeit ... 3
1.2 Umfang ... 3
1.3 Erbringen von SEPPmail-Support-Dienstleistungen ... 3
1.4 SEPPmail Care Packs ... 4
1.5 Externe Komponente ... 5
1.6 Auschlüsse ... 5
2 Dienstleistungsverträge ... 6
2.1 Ticket-Priorität ... 6
2.2 Dienstleistungsverträge ... 7
2.3 Verpflichtungen des Kunden ... 7
3 Reparatur- und Austauschdienstleistungen ... 8
3.1 Austausch Plus (CH Only) ... 8
3.2 Einfacher Austausch (Bring-In) ... 8
3.3 Versandanweisungen ... 9
3.4 Ausschlüsse ... 9
4 Zusatzinformationen ... 9
4.1 Produkt-Releases ... 9
5 Salvatorische Klausel ... 9

1 SUPPORT-LEISTUNGEN SEPPMAIL CARE PACK

1.1 GÜLTIGKEIT UND ANWENDBARKEIT

Dieses SLA ist ab dem 01.03.2022 gültig und ersetzt alle vorherigen Versionen. In dieser Vereinbarung werden die zu erbringenden Services konkretisiert, die vom Kunden durch die Bestellung eines SEPPmail – Care Pack 8x5 und/oder des SEPPmail Care Pack 7x24 und/oder eines seppmail.cloud-Dienstes gekauft wurden. SEPPmail erfüllt seine vertraglichen Verpflichtungen ausschließlich auf Basis des jeweils gültigen SLA's. Nebenabreden gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart wurden.

1.2 UMFANG

Abhängig vom Anspruch und den Richtlinien in diesem Dokument untersucht und löst SEPPmail Mängel an SEPPmail-Produkten, die Abweichungen von unseren offiziellen Unterlagen darstellen, wenn die Produkte gemäß SEPPmail-Spezifikationen installiert, genutzt und betrieben werden.

SEPPmail erklärt sich bereit, dem Kunden gegebenenfalls technischen Support zu gewähren, der Folgendes umfasst:

- Lösungen für Mängel, die während der Konfiguration oder dem Betrieb von SEPPmail-Produkten und Dienstleistungen zutage treten
- Lösungen für Hardware-Fehler bei Geräten oder Komponenten von SEPPmail-Produkten

FOLGENDE PUNKTE WERDEN NICHT VOM SUPPORT ABGEDECKT:

- Schritt-für-Schritt Installation der Hardware
- Schritt-für-Schritt Konfiguration oder Installation von Produkten oder Dienstleistungen
- Professionelle Dienstleistungen
- Modifizierungen von Firmware, Hardware, Produkten oder Dienstleistungen
- Individualisierungsleistungen und Software-Engineering

1.3 ERBRINGEN VON SEPPMAIL-SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN

Grundsätzlich werden Supportleistungen über drei Ebenen erbracht:
1st Level Support erbringt der **Implementierungspartner** des Endkunden
2nd Level Support wird vom **Distributor** des Implementierungspartners zur Verfügung gestellt. Bei seppmail.cloud liegt der 2nd Level Support bei SEPPmail.
3rd Level Support wird von **SEPPmail** erbracht, sobald ein Ticket vom Distributor (bei SEPPmail Care Pack) oder vom Implementierungspartner (bei seppmail.cloud) eingestellt wurde.

SEPPmail bietet mit verschiedenen Dienstleistungsverträgen, welche die Verpflichtungen und Erwartungen im Zusammenhang mit allen Service-Stufen festschreiben, unterschiedliche Service-Niveaus an.

Abhängig davon, welches SEPPmail Care Pack der Kunde erwirbt, leistet SEPPmail den technischen Support direkt oder über einen Partner. SEPPmail gewährleistet Support auf Englisch und Deutsch.

Care Pack 8x5
Autorisierte SEPPmail-Reseller stellen Endnutzern im Namen von SEPPmail Support-Dienstleistungen bereit. Endnutzer müssen sich bei Support-Anfragen zunächst an den Reseller wenden. Die SEPPmail-Partner unterstützen die Kunden bei der Problemfindung und bieten First-Level-Support. Der Distributor gewährt den Partnern Second-Level-Support. Wenn SEPPmail durch den Distributor aktiviert wurde und dies als notwendig erachtet, kann direkter Kontakt mit dem Endnutzer hergestellt werden.

Care Pack 7x24
Kunden, die das Care Pack 7x24 kaufen, können SEPPmail im Bedarfsfall direkt kontaktieren.

seppmail.cloud
Endkunden kontaktieren immer ihren Implementierungspartner; Implementierungspartner kontaktieren im Bedarfsfall den SEPPmail-Support.

Implementierungspartner können auf login.seppmail.cloud eigene Supportinformationen für ihre Endkunden hinterlegen.

1.4 SEPPMAIL CARE PACKS

Alle SEPPmail Care Packs werden bei Bestellung an eine registrierte Hardware oder ein virtuelles Gerät gebunden und erlangen dadurch Gültigkeit.

Die vom SEPPmail-Vertriebspartner (Reseller oder Händler) nach dem Kauf ausgestellte Lizenzerklärung gibt Auskunft über Laufzeit und den Supportanspruch.

Hardware Care Pack: Enthalten sind Hardware-Support (5x8 oder 7x24), Austausch vom Kunden selbst einzusendender Hardware (5x8) oder Austausch (7x24), Verlängerung der Hardware-Garantie sowie Major- und Minor-Software-Updates, sowie Hotfixes für das SEPPmail-Kernbetriebssystem.

VM Care Pack: Enthalten sind VM-Support (5x8 oder 7x24), Betriebssystemwartung, Gateway-Verschlüsselungs-Support sowie Major- und Minor-Software-Updates, sowie Hotfixes für das SEPPmail-Kernbetriebssystem.

Software Care Pack: Enthalten sind Support für die Signatur- und Verschlüsselungsfunktionalitäten via E-Mail oder Telefon (5x8 oder 7x24), Major- und Minor-Software-Updates, sowie Hotfixes für Signatur- und Verschlüsselungsfunktionalitäten, CA-Konnektoren, Module und Apps.

Bei seppmail.cloud ist das Care Pack implizit in den Diensten enthalten und wir nicht als separate Dienstleistung angeboten oder verrechnet.

Support-Anspruch SEPPmail Care Pack

	Care Pack 5x8	Care Pack 7x24	seppmail.cloud
	Technischer Support	Technischer Support	Technischer Support
1st Level-Endnutzer-Support via	SEPPmail-Reseller	SEPPmail	SEPPmail-Partner
E-Mail	5x8	5x8	gem. SLA des Partners
Telefon	Nein	7x24	gem. SLA des Partners
Anzahl Vorfälle pro Jahr	Unbegrenzt	Unbegrenzt	gem. SLA des Partners
2nd Level-Reseller-Support via	SEPPmail-Distributor	SEPPmail	SEPPmail
E-Mail	5x8	5x8	5x8
Telefon	Nein	7x24	Nein
Anzahl Vorfälle pro Jahr	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
3rd Level-Distributor-Support via	SEPPmail	SEPPmail	SEPPmail
E-Mail	5x8	5x8	5x8
Telefon	Nein	7x24	Nein
Anzahl Vorfälle pro Jahr	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
	Software-Support	Software-Support	Software-Support
Produkt-Updates/-Upgrades	7x24	7x24	n/a
	Hardware-Support	Hardware-Support	Hardware-Support
Hardware	Hardware-Austausch (Bring-In)	Austausch (nächster Werktag)	n/a

1.5 EXTERNE KOMPONENTE

SEPPmail-Support wird ausschliesslich für die Problemfindung bei SEPPmail-Produkten angeboten. Obwohl dieser Support oft Hilfe bei der Netzwerkkonfiguration und -diagnose auf anderen Netzwerkgeräten und -servern umfasst, liegt die Lösung von Problemen, die nicht direkt im Zusammenhang mit SEPPmail-Produkten stehen, in der Verantwortung des Kunden bzw Implementierungspartner.
Werden Probleme in der E-Mail Kommunikation durch den externen Kommunikationspartner verursacht, so kann SEPPmail keine Garantie für das Wiederherstellen der korrekten Kommunikation zu diesem Kommunikationspartner gewährleisten. Im Einzelfall können unverbindlich Hinweise für den externen Kommunikationspartner zur Problemlösung bereitgestellt werden.

1.6 AUSCHLÜSSE

SEPPmail ist nicht verpflichtet, technischen Support zu leisten, wenn:

- der Kunde das Produkt oder Teile davon verändert, beschädigt oder anpasst
- es sich um Produkte handelt, für die gemäss den Produktlebenszyklusvorschriften von SEPPmail kein Support-Anspruch mehr besteht
- es sich um Produkte handelt, die nicht offiziell freigegeben wurden
- es sich um ein Problem handelt, das durch Unfall, Transport, Nachlässigkeit oder Fehlbenutzung, Änderung, Anpassung oder Weiterentwicklung des Produkts entstanden ist oder dadurch, dass keine geeignete Installationsumgebung bereitgestellt wurde, dass Anschlüsse oder Materialien benutzt wurden, die nicht den Spezifikationen ent-

sprechen, dass das Produkt für andere als die beschriebenen Nutzungszwecke verwendet wurde, oder wenn es sich um Probleme handelt, die auf Nachlässigkeit, Fehlbenutzung oder Missbrauch seitens des Endnutzers zurück-zuführen sind
- das Produkt auf einer anderen als der für dieses Produkt vorgeschriebenen Hardware oder Plattform einer virtuellen Maschine genutzt wird. Für Änderungen an der Endnutzer-Hardware, die nötig werden, um das Produkt wegen eines Workarounds oder Wartungs-Releases zu nutzen, übernimmt SEPPmail keinerlei Haftung.

2 DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE

2.1 TICKET-PRIORITÄT

- SEPPmail bestimmt die Prioritätsstufe eines Tickets auf Grundlage der Prioritätsdefinitionen in diesem Dokument und der individuellen Problemsituation des Kunden.
- Die Prioritätsstufe ist nicht von den jeweiligen technischen Merkmalen oder Gegebenheiten, sondern vielmehr von den wirtschaftlichen Konsequenzen abhängig.
- Die wirtschaftlichen Konsequenzen und somit auch die Ticket-Prioritätsstufe sind bzw. ist von der Anzahl der betroffenen Nutzer und/oder den finanziellen Auswirkungen für den Kunden abhängig.
- Die jeweilige Ticket-Priorität sowie das vom Kunden erworbene Care Pack entscheiden darüber, welche Erstmaßnahmen ergriffen werden.

Dringend	Geschäftskritische Auswirkungen Bedeutet einen Komplettausfall eines Dienstes oder eines wesentlichen Features, wofür kein Workaround existiert.
Hoch	Dienst beeinträchtigt; deutliche Auswirkungen auf wichtige Geschäftsprozesse. Umfasst wiederkehrende Probleme und eingeschränkte Servicequalität. Allenfalls existiert ein Workaround.
Normal	Minimale Auswirkungen auf das Geschäft.
Niedrig	Geringfügige Mängel an Produkt, Dokumentation oder Dienstleistung die keine direkte Auswirkung auf den Betrieb eines Unternehmens haben. Feature-Anfragen

2.2 DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE

	Care Pack 5x8 und seppmail.cloud		Care Pack 7x24	
Ticket-Priorität	Erstmassnahmen	SEPPmail wird aktiv	Erstmassnahmen	SEPPmail wird aktiv
Dringend	< 4 Std. während normaler Geschäftszeiten	Ressourcen werden 5 Tage pro Woche für jeweils 8 Stunden zur Verfügung gestellt, bis Workaround existiert.	< 4 Stunden 7x24	Ressourcen werden rund um die Uhr zur Verfügung gestellt, bis Problem gelöst ist oder Workaround existiert.
Hoch	< 4 Std. während normaler Geschäftszeiten	Zu den normalen Geschäftszeiten werden Ressourcen bereitgestellt, bis Lösung oder Workaround gegeben ist.	< 4 Stunden 7x24	Ressourcen werden rund um die Uhr zur Verfügung gestellt, bis Problem gelöst ist oder Workaround existiert.
Normal	Nächster Arbeitstag	Zu den normalen Geschäftszeiten werden Ressourcen bereitgestellt, um Lösung oder Workaround zu finden.	Nächster Arbeitstag	Zu den normalen Geschäftszeiten werden Ressourcen bereitgestellt, um Lösung oder Workaround zu finden.
Niedrig	Nächste 2 Arbeitstage	Zu den normalen Geschäftszeiten werden Ressourcen bereitgestellt, um Lösung oder Workaround zu finden.	Nächste 2 Arbeitstage	Zu den normalen Geschäftszeiten werden Ressourcen bereitgestellt, um Lösung oder Workaround zu finden.

2.3 VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

Damit SEPPmail den Support gewährleisten kann, hat der Kunde folgende Verpflichtungen:

- Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass das SEPPmail-System gemäss der jeweiligen Produktdokumentation genutzt und gewartet wird.
- SEPPmail ist nicht dafür verantwortlich, Support für Drittprodukte zu gewähren, die nicht durch SEPPmail bereitgestellt wurden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, für solche Produkte eine Support-Vereinbarung mit dem Drittanbieter einzugehen.
- Der Kunde hat alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, damit die SEPPmail-Software dem neuesten Stand (neuestem Release) entspricht.
- Der Kunde stellt die für das Produkt benötigte Vernetzung sicher, damit SEPPmail eine Datenverbindung herstellen kann, sodass die SEPPmail-Support-Mitarbeitenden Fernzugriff haben und eine Fernwartung vornehmen können. Der Kunde und SEPPmail einigen sich auf angemessene Sicherheitsmassnahmen, um unerlaubte Zugriffe zu verhindern. Die endgültige Verantwortung für die Netzwerksicherheit liegt jedoch beim Kunden. Ohne vorherige Bewilligung stellt SEPPmail keine Verbindung mit dem Kundennetzwerk her. Ausserdem erfolgt eine solche Verbindung ausschliesslich, um technischen Support zu leisten.
- Der Kunde muss die vom Support angefragten Informationen, wie zum Beispiel Log-Einträge und Informationen zum E-Mail Fluss, bereitstellen
- Einhalten der Supportkette je nach Supportvertrag.

Die Mitarbeitenden des Kunden müssen gemäss entsprechenden Forderungen seitens SEPPmail verfügbar sein, um bei der Problemdiagnose zu helfen und den elektronischen Zugriff auf das betroffene Produkt zu gewährleisten. Stellt der Kunde die benötigte Verbindung nicht oder verspätet her, werden seitens SEPPmail während der Nichterbringung oder Verzögerung keine Aktivitäten zur Fehlerdiagnose unternommen.

Für die Nutzung von SEPPmail-Produkten sind Kenntnisse zu Datennetzwerken und Messaging-Systemen notwendig. SEPPmail empfiehlt, dass SEPPmail-Produkte von Mitarbeitenden gewartet werden, die über grundlegende Kenntnisse in den Bereichen Datennetzwerke und Messaging-Systeme verfügen. Im Falle von Tickets, bei denen der Kunde nicht über IT-Mitarbeitende mit den erforderlichen Kenntnissen verfügt, kann es notwendig sein, dass der Kunde einen externen Berater hinzuzieht, der mit SEPPmail zusammenarbeitet, um das Problem zu lösen.

3 REPARATUR- UND AUSTAUSCHDIENSTLEISTUNGEN

SEPPmail bietet für seine Hardware-Produkte, falls für diese während der Garantiefrist oder darüber hinaus Reparaturen nötig werden, effiziente und zuverlässige Ersatzdienstleistungen an. Abhängig vom Support-Vertrag des Kunden werden zwei verschiedene Service-Niveaus angeboten: Austausch Plus (nur für Schweizer Kunden) sowie normaler Austausch (Bring-in).

3.1 AUSTAUSCH PLUS (CH ONLY)

Austausch Plus ist für registrierte Hardware mit Support-Vertrag «Care Pack 7x24» verfügbar, gemäss welchem der Kunde einfordern kann, dass er vor der Rücksendung des defekten Artikels Ersatz zugeschickt bekommt.

Für diesen Service ist eine Beurteilung des defekten Systems durch einen qualifizierten SEPPmail-Support-Mitarbeitenden nötig. SEPPmail (oder ein autorisierter SEPPmail-Händler) verschickt den Ersatz bis zum nächsten Werk-tag auf Kosten von SEPPmail.

Der Kunde hat den defekten Artikel innert 30 Tagen nach Erhalt des Ersatzes auf eigene Kosten an SEPPmail zurückzusenden. Geht der defekte Artikel nicht innert 30 Tagen ein, behält sich SEPPmail das Recht vor, dem Kunden eine Gebühr in Höhe des zu diesem Zeitpunkt gültigen Listenpreises des Artikels in Rechnung zu stellen. SEPPmail behält es sich zudem vor, Rücksendungen, die nach Erstellung einer solchen Rechnung für nicht zurückgesandte Artikel erfolgen, nicht mehr anzunehmen.

Als Ersatz wird eine gleich- oder höherwertige neue oder aktualisierte Einheit zur Verfügung gestellt.
SEPPmail behält sich das Recht vor, dem Kunden statt eines kompletten Artikels Ersatzteile zuzusenden, wenn das defekte Teil ausgetauscht werden kann, ohne dass dafür technisches Detailwissen nötig ist (d. h. Festplatte, Stromversorgung, Frontblende usw.).

Abhängig vom vorliegenden Defekt und von der Art des Geräts kann SEPPmail ohne zusätzliche Kosten für den Kunden Vor-Ort-Unterstützung (ausgeführt durch eine autorisierte Support-Fachperson) anbieten, um die defekten Teile bereitzustellen und zu ersetzen, anstatt dem Kunden eine neue Baueinheit zuzusenden.

3.2 EINFACHER AUSTAUSCH (BRING-IN)

Für registrierte Hardware, die einem Support-Vertrag «Care Pack 8x5», oder einer Garantie unterliegt, wird ein einfacher Austausch (Bring-in) angeboten. Sofern die Geräte seit Inbetriebnahme durchgängig unter Wartung standen, bietet SEPPmail eine lebenslange Garantie. Auch ältere Geräte werden demnach bei Defekt über den Bring-In Service kostenfrei ausgetauscht.

Für diesen Service ist eine Beurteilung des defekten Systems durch einen qualifizierten SEPPmail-Support-Mitarbeitenden nötig (SEPPmail oder ein autorisierter SEPPmail-Händler).

Der Kunde hat die Wahl den defekten Artikel auf eigene Kosten an SEPPmail zu retournieren oder fach- und umweltgerecht zu entsorgen. SEPPmail schickt dem Kunden innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt des defekten Artikels auf eigene Kosten einen Ersatz. Als Ersatz wird eine gleich- oder höherwertige, neue oder aktualisierte Einheit zur Verfügung gestellt.

3.3 VERSANDANWEISUNGEN

Der Kunde hat die Originalverpackung oder eine ähnliche Verpackung zu nutzen, um den defekten Artikel an SEPPmail zurückzusenden.
Bitte beachten Sie, dass SEPPmail defekte Produkte nicht annehmen muss, wenn:

- der defekte Artikel nicht ordentlich verpackt war
- der defekte Artikel aussergewöhnliche Sachschäden aufweist
- der defekte Artikel eingesandt wird, obwohl die Rücksendung noch nicht bewilligt wurde

Die Versandunterlagen müssen alle laut Zollvorschriften notwendigen Dokumente enthalten.

Sofern SEPPmail keine andere Versandadresse angibt, sind defekte Artikel an folgende Adresse zu senden:

Kunden in der Schweiz:

SEPPmail AG
Reparaturzentrum
Industriestrasse 7
5432 Neuenhof
Schweiz

Kunden in allen anderen Ländern:

SEPPmail Deutschland GmbH
Reparaturzentrum
Kohlgartenstrasse 15
04315 Leipzig
Deutschland

3.4 AUSSCHLÜSSE

SEPPmail behält sich das Recht vor, Reparaturen von Produkten zu verweigern, die aufgrund von Unfällen, Katastrophen oder bestimmten Betriebsbedingungen in einem schlechten Zustand sind.

4 ZUSATZINFORMATIONEN

4.1 PRODUKT-RELEASES

Für Firmware-Releases nutzt SEPPmail die folgenden Bezeichnungen:

- Umfassender Release: Bei einem umfassenden Release wurden wesentliche Veränderungen an den Eigenschaften vorgenommen.
- Kleiner Release: Es wurden kleinere Ergänzungen von Eigenschaften vorgenommen.
- Patch-Release: Wird erstellt, um bestimmte Probleme mit dem Wartungs-Release zu lösen.

Neue Firmware-Releases werden allen Kunden mit einem gültigen Wartungsvertrag zur Verfügung gestellt.

Bei seppmail.cloud werden die Implementierungspartner jeweils per E-Mail über relevante neue Funktionen informiert. Alle Kunden werden immer automatisch auf dem neuesten Versionsstand der seppmail.cloud betrieben.

5 SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.