

Tricentis Support Plans

1. Anwendbarkeit

Der Tricentis Support wird entsprechend dieser Bedingungen denjenigen Kunden gewährt, die entweder einen laufenden Wartungsvertrag, oder einen vollständig bezahlten Subscriptionvertrag für die in der zugehörigen Bestellung aufgeführten Tricentis Produkte haben.

Die in diesen Bedingungen verwendeten nicht definierten hervorgehobenen Begriffe werden in den Tricentis Allgemeinen Nutzungsbedingungen definiert.

2. Überblick Support Plan

Features	Platinum Support Plan	Gold Support Plan
Unlimited Incident Initiation	✓	✓
Unlimited Support Hub User Count	✓	✓
Email Support	✓	✓
Live Chat Support	✓	✓
Telephone Support	✓	✓
Scheduled Live Remote Assistance	✓	✓
Ad Hoc Live Remote Assistance	✓	
Customer Designated Support Representative	✓	
Free Online Training Courses	✓	

- (i) **“Ad Hoc Live Remote Assistance”** means unscheduled remote assistance with a Customer support representative.
- (ii) **“Customer Designated Support Representative”** means that Tricentis will assign a support representative as the primary point of contact for all Customer product support requests.
- (iii) **“Scheduled Live Remote Assistance”** means scheduled remote assistance with a Customer support representative.
- (iv) **“Free Online Training Courses”** means the Customer’s employees have access to Tricentis’s available foundation level self-paced online training courses described at <https://tricentis.com/academy> and accessible at <https://academy.tricentis.com/>

3. Produkt Updates

Für Vor-Ort-Produkte werden Updates zur Verfügung gestellt, soweit der Kunde einen laufenden Subscription- oder Wartungsvertrag hat. Updates für SaaS Produkte werden automatisch während der Laufzeit der Subscription zur Verfügung gestellt.

Der Kunde wird mittels des Tricentis Support Hub über neue Releases informiert:

<https://support.tricentis.com/community/>. Der Kunde kann die neuen Releases der Vor-Ort-Produkte während der Laufzeit eines Subscription- oder Wartungsvertrages herunterladen. Tricentis kann von Zeit zu Zeit nach eigenem Gutdünken den Release Plan ändern, sowie auch die Serviceangebote ändern oder ganz aussetzen oder neue Service Angebote hinzufügen. Der Kunde wird hierüber jeweils über den Support Hub informiert.

4. Support Anfragen

Der Kunde gibt alle Support Anfragen über den Tricentis Support Hub ein:

<https://support.tricentis.com/community/>

Der Kunde gibt die Kategorie der Anfrage entsprechend der Tricentis Definitionen zur Schwere des Vorfalls ein. Die Definitionen sind im Support Hub abrufbar. Der Kunde muss entsprechend sinnvolle Informationen über das Problem übermitteln, damit Tricentis die gemeldeten Probleme nachvollziehen kann.

5. Support Antwort

Tricentis wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die Supportanfrage innerhalb des unten näher beschriebenen Zeitrahmens zu beantworten, vorbehaltlich der Bestätigung von Tricentis, dass die gewählte Anfragenprioritätskategorie mit anzuwendenden Definitionen des Schweregrads übereinstimmt.

Request Priority	Platinum Support Plan		Gold Support Plan	
	Antwortzeit	Reviewzeit	Antwortzeit	Reviewzeit
Severity 1 (urgent)	4 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden
Severity 2 (high)	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden	32 Geschäftsstunden
Severity 3 (medium)	12 Geschäftsstunden	24 Geschäftsstunden	24 Geschäftsstunden	48 Geschäftsstunden

6. Support Verfügbarkeit

Platinum Support Plan	Gold Support Plan
24/7	24/5

Einzelheiten zum Support während Feiertagen sind im Support Hub ersichtlich.

7. Berechnung der monatlichen Verfügbarkeit für SaaS Produkte

Tricentis wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, die monatliche, prozentuale Verfügbarkeit für SaaS Produkte von 99,00% aufrecht zu erhalten.

Die monatliche, prozentuale Verfügbarkeit für SaaS Produkte wird wie folgt berechnet: Maximal verfügbare Minuten abzüglich Ausfallzeit geteilt durch Maximal verfügbare Minuten während eines Verrechnungsmonats der Tricentis Produkt Subscription.

„Downtime“ (**Ausfallzeit**) ist der Zeitraum während dem ein SaaS Produkt für den Kunden nicht zugänglich ist bzw. nicht genutzt werden kann, soweit von Tricentis überwacht. Die nachfolgend beschriebenen Szenarien sind nicht als Downtime zu sehen, die für die Berechnung der monatlichen, prozentualen Verfügbarkeit zählt:

- (i) Nichtverfügbarkeit des Produkts infolge einer planmäßigen Wartung. Tricentis wird den Kunden 48 Stunden im Voraus von einer planmäßigen Wartung informieren

- (ii) Nichtverfügbarkeit des Produkts infolge von Bedingungen die außerhalb der vernünftigerweise zu erwartenden Kontrolle von Tricentis oder seinen Subunternehmern liegen. Dies beinhaltet Force Majeure Ereignisse, der Ausfall oder die Nichtverfügbarkeit von Kundensystemen, die Nichtverfügbarkeit des Internet oder der Ausfall von jeglichen anderweitigen Technologien oder von Equipment das für den Zugang zum Produkt benutzt wird.

8. Supportbeschränkungen

Support ist nicht möglich für:

- (i) Lizenzen mit beschränkter Nutzung
- (ii) Kundensysteme oder Änderungen in Kundensystemen
- (iii) Unerlaubte Veränderungen oder Ergänzungen an Tricentis Produkten
- (iv) Nutzung eines Tricentis Produkts in einer Art und Weise die nicht der Dokumentation entspricht
- (v) Umstände, die außerhalb der vernünftigerweise zu erwartenden Kontrolle von Tricentis liegen, insbesondere Force Majeure Ereignisse, der Ausfall oder die Nichtverfügbarkeit von Kundensystemen, die Nichtverfügbarkeit des Internet oder der Ausfall von jeglichen anderweitigen Technologien oder von Equipment das für den Zugang zum Produkt benutzt wird
- (vi) Das Unvermögen des Kunden die anzuwendenden Sicherheitsvorschriften umzusetzen
- (vii) Services, die von Dritten zur Verfügung gestellt werden

9. Änderungen der Supportbedingungen

Tricentis behält sich das Recht vor, dieses Dokument und die zur Verfügung stehenden Supportangebote jederzeit nach eigenem Gutdünken zu ändern.