


## Supportprozess

### Anlage 2 der Bedingungen für den SaaS-Betrieb von Bare.ID

Gültig ab 01.11.2024



**Public – Öffentlich**

Disclosure is not limited.

Information may be distributed without restriction, including public release.

If you have questions regarding information classification, please contact:  
[infosec@aoe.com](mailto:infosec@aoe.com)

## 1. Support und Service-Desk für Bare.ID

### 1.1. Informationen zur Kontaktaufnahme

#### 1.1.1. Service-Portal / Ticket-System

Das Bare.ID Serviceportal ist unter <https://support.bare.id> erreichbar, serviceberechtigte Nutzer benötigen einen Login. In Ausnahmefällen können Emailanfragen an [support@bare.id](mailto:support@bare.id) gerichtet werden, E-Mails von nicht serviceberechtigten Nutzern werden abgewiesen.

#### 1.1.2. Störungshotline

Es steht eine Telefon-Hotline zur Meldung von Fehlern der Klasse 1 (nachfolgend Störungshotline) zur Verfügung. Die Telefonnummer wird den, vom Kunden benannten, berechtigten Personen nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt.

#### 1.1.3. Sicherheitsvorfälle

Für die Meldung von Sicherheitsvorfällen steht die E-Mail-Adresse [security@bare.id](mailto:security@bare.id) zur Verfügung.

### 1.2. Service-Zeit

Das Service-Desk ist Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr besetzt – außer an bundeseinheitlichen Feiertagen. Die Bearbeitung und Beantwortung von Anfragen, Fehlermeldungen und ähnlichem erfolgt nur innerhalb dieser Zeiten.

Die Störungshotline ist rund um die Uhr und auch an bundeseinheitlichen Feiertagen besetzt (24/7).

### 1.3. Bearbeitung

#### 1.3.1. Allgemein

Alle Antworten, Rückmeldungen und Aussagen teilen Bare.ID-Support-Mitarbeiter innerhalb des Tickets des Helpdesks in Form einer Antwort mit. Die Ticket-erstellende Person wird dabei als Bevollmächtigter des Kunden angesehen. Sollte diese keine weiteren Personen in die Ticket-Erstellung mit einbezogen haben, so erfolgt jegliche Kommunikation ausschließlich mit der erstellenden Person als Stellvertreter des Kunden.

#### 1.3.2. Prozessablauf

- (1) Der Kunde erstellt ein neues Ticket am Bare.ID Helpdesk.  
Bei der Anlage eines Tickets wählt der Kunde die Art der Anfrage aus:

#### Kontakt

Telefon +49 611 945 735 - 0

Fax +49 611 945 735 - 10

Mail [info@bare.id](mailto:info@bare.id)

Web [www.bare.id](http://www.bare.id)

#### Geschäftssitz

Bare.ID GmbH

Kirchgasse 6

65185 Wiesbaden

Deutschland

#### Impressum

Geschäftsführer Kian Gould

Registergericht Wiesbaden HRB 33190

UST-IdNr DE349840819

Bank Wiesbadener Volksbank eG

Schillerplatz 4 | 65185 Wiesbaden

IBAN DE15 5109 0000 0005 2908 05

BIC/SWIFT WIBADE5W

Land Deutschland

- a. Supportanfragen und Hilfestellung
  - i. Anpassung von Zugriffsrechten
  - ii. Vertragsfragen
  - iii. Sonstiges
- b. Störung - Fehlermeldung
- c. Professional Services

Meldungen via E-Mail an [support@bare.id](mailto:support@bare.id) werden automatisch in die Kategorie „Supportanfrage / Sonstiges“ eingestuft. Meldungen via E-Mail an [security@bare.id](mailto:security@bare.id) werden automatisch als Sicherheitsmeldung eingestuft.

Möchte der Kunde einen Fehler der Klasse 1 melden, muss dieser nach dem Erstellen des Online-Tickets zusätzlich telefonisch der Störungshotline gemeldet werden. Solange die telefonische Meldung ausbleibt, wird das Ticket bestenfalls, wie ein Ticket der Fehlerklasse 2 behandelt.

Wird das Ticket via Online-Portal eingereicht, besteht die Möglichkeit weitere Service berechnigte Nutzer in das Ticket mit einzubeziehen, die bei Statusupdates informiert werden.

- (2) Nach dem Eingang des Tickets in unserem Service-Desk wird dieses durch unser qualifiziertes Personal gesichtet. Sollte eine Fehlermeldung vorliegen erfolgt eine Klassifizierung gemäß der Fehlerklassen. Die Fehlerklasse entscheidet über den SLA. Sollte das Ticket als „Professional Service-Anfrage“ eingestuft werden, wird der Ticketersteller darüber mit einer kurzen Begründung sowie einer Aufwandseinschätzung informiert. Die Bearbeitung des Tickets ruht, bis der Anfragersteller, die Bearbeitung des Tickets bearbeitet hat.
- (3) Tickets werden vom Supportpersonal direkt beantwortet bzw. bearbeitet, sofern Ihnen das möglich ist. Alle sonstigen Fehler, Störungen, Anfragen werden umgehend an fachlich passende Mitarbeiter im 2nd Level weitergeleitet und bearbeitet.
- (4) Das Supportpersonal informiert den Kunden über die abschließende Bearbeitung. Bei längeren Störungen erhält der Kunde Zwischenmeldungen über den Stand der Arbeiten inklusive einer Prognose, wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- (5) Nach dem Ende der Bearbeitung wird das Supportticket geschlossen. Der Kunde kann das Ticket durch eine erneute Nachricht jedoch jederzeit wieder öffnen oder ein neues Ticket eröffnen.

Tickets die länger als 7 Tage auf eine Antwort des Kunden warten, werden automatisch geschlossen.

**Kontakt**

**Telefon** +49 611 945 735 - 0

**Fax** +49 611 945 735 - 10

**Mail** [info@bare.id](mailto:info@bare.id)

**Web** [www.bare.id](http://www.bare.id)

**Geschäftssitz**

Bare.ID GmbH

Kirchgasse 6

65185 Wiesbaden

Deutschland

**Impressum**

**Geschäftsführer** Kian Gould

**Registergericht** Wiesbaden HRB 33190

**UST-IdNr** DE349840819

**Bank** Wiesbadener Volksbank eG

Schillerplatz 4 | 65185 Wiesbaden

**IBAN** DE15 5109 0000 0005 2908 05

**BIC/SWIFT** WIBADE5W

**Land** Deutschland