



Supportprozess und SLAs

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

Stand 01.01.2022



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

1. Support und Service-Desk für Bare.ID

1.1. Definition der Fehlerklassen

Fehlerklasse / Priorität	Signifikanz der Auswirkungen
1 - kritisch	<p>Kompletter Systemausfall; kritischer kundenseitiger Geschäftsprozess nicht möglich</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> der Login ist für Alle nicht möglich die Applikation ist in Gänze nicht erreichbar.
2 - hoch	<p>Wesentlicher Teil der Geschäftsprozesse betroffen und es ist kein Workaround verfügbar</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ausfall von E-Mail-Dienste oder SMS-Diensten Die Passwort-Zurücksetzen Funktionalität steht nicht zur Verfügung.
3 - normal	<p>Einzelner Benutzer betroffen oder Fehler der Klasse zwei für den aber ein Workaround verfügbar ist</p>
4 - niedrig	<p>Kein Geschäftsprozess betroffen, kein Workaround erforderlich; geringfügige / „kosmetische“ Fehlerbehebung ausreichend.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zahlungsdaten können nicht angepasst werden. Die Dokumentation kann nicht erreicht werden.

1.2. Informationen zur Kontaktaufnahme

1.2.1. Service-Portal / Ticket-System

Das Bare.ID Serviceportal ist unter <https://support.bare.id> erreichbar. Außerdem können Emailanfragen an support@bare.id gerichtet werden.

1.2.2. 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.

1.2.3. Sicherheitsvorfälle

Für Meldung von Sicherheitsvorfällen steht die E-Mail-Adresse security@bare.id zur Verfügung.

1.3. Service-Zeit

Das Helpdesk 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).

1.4. Bearbeitung

1.4.1. 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.

1.4.2. Service-Level für die Reaktionszeit

Fehlerklasse	Basis	Professional	Premium
1	Sofort, höchstens 4 Stunden	Sofort, höchstens 1 Stunde	Sofort, höchstens 30 Minuten auch außerhalb der Service-Zeit , dort höchstens 1 Stunde
2	Höchstens 1 Tag	Höchstens 4 Stunden	Höchstens 2 Stunden
3	Höchstens 2 Tage	Höchstens 1 Tag	Höchstens 4 Stunden
4	Höchstens 2 Tage	Höchstens 2 Tage	Höchstens 1 Tag

1.4.3. 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:

- a) Supportanfragen und Hilfestellung
- b) Vertragsfragen
- c) Fehlermeldung
- d) Sicherheitsmeldung
- e) Sonstiges

Meldungen via E-Mail an support@bare.id werden automatisch in die Kategorie „Support und Hilfestellung“ eingestuft. Meldungen via E-Mail an security@bare.id werden automatisch als Sicherheitsmeldung eingestuft.

Möchte der Kunde einen Fehler der Klasse 1 melden, muss er dieses 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 Adressaten in das Ticket mit einzubeziehen, die bei Statusupdates informiert werden.

- (2) Nach dem Eingang des Supporttickets in unserem Helpdesk wird das Ticket durch unser qualifiziertes Personal gesichtet. Sollte eine Fehlermeldung vorliegen erfolgt eine Klassifizierung gemäß der Fehlerklassen. Die Fehlerklasse entscheidet über den SLA. Tickets, die keine Fehlermeldung darstellen unterliegen keinen SLAs.
- (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 Werktage 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

Web www.bare.id

Geschäftssitz

Bare.ID GmbH

Kirchgasse 6

65185 Wiesbaden

Deutschland

Impressum

Geschäftsführer Kian T. Gould (CEO)

Registergericht Wiesbaden B HRB 33190

Bank Wiesbadener Volksbank eG

Schillerplatz 4 | 65185 Wiesbaden

IBAN DE15 5109 0000 0005 2908 05

BIC/SWIFT WIBADE5W

Land Deutschland