

CGM CONNECTIVITY SERVICE LEVEL AGREEMENT

LEISTUNGEN COMPUGROUP MEDICAL DEUTSCHLAND AG | Business Area Connectivity

1. VERFÜGBARKEIT SUPPORT

Service- und Supportanliegen meldet der Auftraggeber/Anwender unter Nennung aller erforderlichen Daten, insbesondere seiner Kundennummer, grundsätzlich per Telefon. Der CGM TI Support ist unter der Rufnummer 0800 551 551 2 zu erreichen, der CGM PROTECT Support unter der Rufnummer 0261 8000 2097. Der User-Helpdesk bietet einen rund um die Uhr verfügbaren telefonischen Anwendersupport.

2. REAKTIONSZEIT

Die CGM reagiert innerhalb der Servicezeiten ab Meldung des Service- oder Supportanliegens. Als Meldung gilt hierbei die telefonische Übermittlung des Anliegens über die dem Auftraggeber mitgeteilte Servicrufnummer. Für Meldungen, die nachts in der Zeit zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, samstags, sonntags oder an bundeseinheitlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Reaktionszeit am folgenden Werktag um 08:00 Uhr.

3. BEARBEITUNGSDAUER

Bei der Meldung des Service- und Support-Anliegens kategorisiert der Support das Anliegen des Auftraggebers/Anwenders ein. Sollte es sich dabei um einen Vorfall („Incident“) handeln, so wird das weitere Vorgehen durch den Support zur nachhaltigen Bearbeitung protokolliert („Ticket“). Dabei gelten die folgenden vier Kategorien für die lösungsorientierte Kundenbetreuung mit nachfolgenden Lösungszeiten für Vorfälle:

Kategorie von Vorfällen		Auswirkungen		
		Hoch	Mittel	Niedrig
Dringlichkeit	Hoch	1	2	3
	Mittel	2	3	4
	Niedrig	3	4	4

PRIORITÄTEN:

Priorität	Lösungszeit	Grund der Störung
1	8 Stunden	Die Priorität 1 wird ausschließlich durch den User-Help-Desk (UHD) vergeben.
2	16 Stunden	Vollständiger, durch Produkte der CGM TI und CGM PROTECT Produktfamilie, hervorgerufener Betriebsausfall.
3	24 Stunden	Partielle Störungen mit Auswirkung auf den Betrieb durch die CGM TI und CGM PROTECT Produktfamilie.
4	40 Stunden	Allgemeine Anfragen zur CGM TI oder CGM PROTECT Produktfamilie oder Störungen mit geringer Beeinträchtigung oder Funktionalität.

- (1) Die Bearbeitungszeiten beziehen sich auf öffentlich kommunizierte bzw. vertraglich zugesicherte offizielle Arbeitszeiten (AT).
- (2) Die Bearbeitungszeiten beziehen sich ausschließlich auf den Handlungsspielraum der innerhalb der CGM TI und CGM PROTECT Produktfamilie umsetzbaren Maßnahmen zur Bewältigung des gemeldeten Supportanliegens. Sollte der Hersteller eines Produkts der CGM TI oder CGM PROTECT Produktfamilie bei einer gemeldeten Störung oder eines Supportanliegens involviert werden müssen, so sind die Bearbeitungszeiten auszusetzen und der Melder des Supportanliegens zu informieren.

CGM CONNECTIVITY SLA | Rev. 01 | Stand April 2024 | Gültig für alle CGM TI Kunden und CGM PROTECT Kunden mit Vertragsbeginn ab dem 15.06.2023