

Richtlinie für den technischen Support von RWS

Dezember 2023

Zusammenfassung

In diesem Dokument wird die Richtlinie beschrieben, auf deren Grundlage RWS seinen Kunden technische Supportservices bereitstellt. Es ist das Ziel von RWS, Probleme und Anfragen in Zusammenhang mit unserer Software professionell, zeitnah und effizient zu bearbeiten. Mit der vorliegenden Richtlinie soll gewährleistet werden, dass unsere Kunden den bestmöglichen Service erhalten. Hierzu werden Ablauf und Erwartungen im Zusammenhang mit der Anforderung von Supportservices klar geregelt.

RWS behält sich das Recht vor, ohne Vorankündigung Änderungen an dieser Richtlinie vorzunehmen. Die aktuelle Version der [Richtlinie für den technischen Support von RWS](#) finden Sie auf der [RWS Website](#).

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Support für Enterprise-Produkte	4
RWS-Support für Enterprise-Produkte	4
Umfang der Supportservices für RWS Enterprise-Produkte	5
Anwendungsverwaltungs-Support für Trados Enterprise.....	6
Zusammenarbeit mit dem RWS-Support für Enterprise-Softwareprodukte.....	6
Kontaktaufnahme mit RWS zur Anforderung von Supportservices.....	6
Benannte Supportkontakte	7
Aufgaben benannter Supportkontakte	7
Zuständigkeitsbereiche des RWS Supports	8
Bearbeitung von Supportanfragen	9
Zielvorgaben für Reaktionszeiten	9
Prioritätsdefinitionen.....	9
Neueinstufung der Anfragepriorität	11
Support für Produkte von Drittanbietern	12
Anfrageabschluss	12
Produktfehler	13
Produktverbesserungsanfragen	13
Geschäftszeiten und Verfügbarkeit der Supportservices	13
24 x 7-Produktsupport für kritische Probleme.....	14
Benachrichtigung über schwerwiegende Vorfälle (SaaS und gehostete Clients)	15
Eskalationsprozess	15
Anhang A: Zusammenfassung der RWS Enterprise-Supportservices	17
Anhang B: RWS Enterprise-Support – A-la-carte-Optionen	18
Anhang C: Anwendungsverwaltungs-Support für Trados Enterprise – Servicebeschreibung	19
Support für Übersetzungssoftware-Produkte	22
Support für Übersetzungssoftware	22
3-Monats-Vertrag (nur Freelance-Versionen)	22
SMA Stufe 1:	22

SMA Stufe 2:	22
Umfang der Supportservices für Übersetzungssoftware-Produkte.....	23
Kontaktaufnahme mit dem RWS Support für Übersetzungssoftware-Produkte	24
Kontaktaufnahme mit RWS zur Anforderung von Supportservices.....	24
Benannte Supportkontakte	24
Aufgaben benannter Supportkontakte	25
Zuständigkeitsbereiche des RWS Supports	26
Bearbeitung von Supportanfragen	27
Zielvorgaben für Reaktionszeiten	27
Prioritätsdefinitionen.....	27
Neueinstufung der Anfragepriorität	29
Anfrageabschluss.....	30
Produktfehler	30
Produktverbesserungsanfragen	31
Geschäftszeiten und Verfügbarkeit der Supportservices	31
Reguläre Geschäftszeiten des Supports	31
Eskalationsprozess	31
Anhang D: Supportstufen für Übersetzungssoftware-Produkte	33
Anhang E: A-la-carte-Optionen für Übersetzungssoftware-Produkte	34

Versionsverwaltung

Dieses Dokument kann von der [RWS Website](#) abgerufen werden.

Versionsverlauf

Version	Datum	Änderungen
1.0	13. Aug. 2020	<ul style="list-style-type: none">• Einführung zur Versionskontrolle• E-Mail-Adresse für Eskalationen der Stufe 3 aktualisiert• URL für den Webspeicherort dieses Dokuments aktualisiert
2.0	21. Juni 2021	<ul style="list-style-type: none">• Umbenennung des Dokuments in RWS (einschließlich Produktumbenennung)
3.0	16. Aug. 2021	<ul style="list-style-type: none">• On-Premises- und SaaS-/gehostete Bereiche zusammengeführt• Supportstufen entfernt und A-la-carte-Optionen aktualisiert
4.0	15. Nov. 2021	<ul style="list-style-type: none">• Rebranding von E-Mail-Adressen zu RWS• Beispiel unter Support für Produkte von Drittanbietern hinzugefügt
5.0	2. Februar 2022	<ul style="list-style-type: none">• Aktualisierung der Produktnamen
6.0	4. Dezember 2023	<ul style="list-style-type: none">• Aktualisierung der Produktnamen• App-Verwaltungsunterstützung für Trados Enterprise hinzugefügt

Wichtiger Hinweis

Wir sind noch dabei, unsere Websites und E-Mail-Adressen umzubenennen. Eine neue Version dieses Dokuments wird veröffentlicht, sobald Aktualisierungen für die Websites und E-Mail-Adressen in der folgenden Tabelle vorliegen:

Website-/E-Mail-Adressen müssen noch umbenannt werden

RWS Support Gateway	https://gateway.sdl.com/
---------------------	---

Einleitung

Die vorliegende Richtlinie für den technischen Support (die „Richtlinie“) beschreibt die Wartungs- und Supportservices (zusammen „Supportservices“), die RWS für Kunden und Technologiepartner (zusammen „Sie“ bzw. der „Kunde“) in Bezug auf den Support von RWS-Anwendungen („Software“) und ggf. zugehörige gehostete, SaaS- und/oder Abonnement-Services („Services“), (zusammen „Lizenzierte Produkte“), erbringt.

Diese Richtlinie ist Teil der Geschäftsbedingungen des zwischen RWS und dem Kunden geschlossenen Supportvertrags. Die hierin enthaltenen Bestimmungen sollten zusammen mit der Rahmenlizenz bzw. dem zwischen den Parteien geschlossenen Support- und Wartungsvertrag (der „Vertrag“) und den Dokumenten gelesen werden, auf die darin verwiesen wird, z. B. die RWS Richtlinie zum Produktversionslebenszyklus und der RWS Servicekatalog für das entsprechende lizenzierte Produkt. Diese Richtlinie gilt für die Dauer des festgelegten Zeitraums wie im Vertrag und/oder im relevanten Bestellformular angegeben.

Sie legt die operativen Abläufe für die Bereitstellung von Supportservices fest. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen der vorliegenden Richtlinie und den Geschäftsbedingungen eines Vertrags ist, soweit nicht anders angegeben, das Bestellformular maßgeblich.

Dieses Dokument enthält zwei Abschnitte: [einen Abschnitt](#) für unsere Enterprise-Softwareprodukte und [einen Abschnitt](#) für unsere Übersetzungssoftware-Produkte.

Support für Enterprise-Produkte

Dieser Abschnitt enthält Einzelheiten zu den Supportservices, die wir für unsere RWS Enterprise-Softwareprodukte anbieten: Eine Zusammenfassung der Enterprise-Supportservices finden Sie in [Anhang A](#).

Seit Dezember 2023 sind folgende RWS-Produkte von diesem Abschnitt der Richtlinie abgedeckt:

RWS Enterprise-Produkte

On-Premises	SaaS/Gehostet
Contenta Publishing Suite	Language Weaver / Language Weaver Edge
Language Weaver Edge	Managed Translation
MultiTrans	MultiTrans
Drittanbieterprodukte, die über RWS bezogen wurden	Trados Accelerate
Translation Memory System	Trados Enterprise ¹
Tridion Docs	Trados GroupShare / Cloud
Tridion Sites	Trados Team
WorldServer	Translation Memory System
XPP	Tridion Docs
	Tridion Sites
	WorldServer

RWS-Support für Enterprise-Produkte

- 8,5 x 5 Std. Produktsupport

¹ Für Trados Enterprise bietet RWS als zusätzliches Paket Anwendungsverwaltungs-Support (Application Administration Support) an. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsverwaltungs-Support für Trados Enterprise](#).

- Zugriff auf neue Versionen und Software-Updates
- Zugriff auf Online-Tools: Support Gateway, Knowledge Base, RWS Community
- Supportkommunikation

Darüber hinaus gilt für SaaS- und RWS-gehostete Produkte:

- 24 x 7-Unterstützung für kritische Probleme (P1)

24 x 7-Unterstützung für kritische Probleme (P1) ist auch für On-Premises-Kunden gegen eine zusätzliche jährliche Gebühr verfügbar (siehe [Anhang B](#) für A-la-carte-Optionen).

Wenn Sie die Supportservices besprechen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihre:n RWS-Vertriebsmitarbeiter:in, das [RWS-Team für Vertragsangelegenheiten](#) oder den [technischen Support von RWS](#). Der Umfang der Supportservices wird in einem unterzeichneten Bestellformular zwischen Ihnen und RWS vereinbart.

Umfang der Supportservices für RWS Enterprise-Produkte

Mit dem Abonnement eines SaaS-Produkts oder -Service von RWS oder dem Kauf eines lizenzierten Produkts oder Service von RWS erhält der Kunde Zugriff auf das [RWS Support Gateway](#) und die Supportservices, die Unterstützung bei den folgenden Problemen/Anliegen bieten:

- (i) Erklärungen zu Funktionen und Features des lizenzierten Produkts;
- (ii) Zugriff auf die Dokumentation und deren Erläuterung sowie
- (iii) Fehlerüberprüfung und -analyse und vertretbare Maßnahmen zu deren Behebung.

Die Supportservices werden für Umgebungen erbracht, die durch ein aktives Supportservice-Konto im Rahmen des Vertrags abgedeckt werden.

RWS erbringt Supportservices für:

- (i) Alle Versionen von lizenzierten Produkten, die im Rahmen der geltenden RWS Richtlinie zum Produktversionslebenszyklus als „Supported“ bezeichnet werden;
- (ii) Lizenzierte Produkte, die durch einen aktiven Supportservice-Vertrag abgedeckt werden;
- (iii) Lizenzierte Produkte, die entweder durch RWS oder einen autorisierten RWS-Technologiepartner installiert und stets im Sinne der Dokumentation verwendet wurden, es sei denn, das lizenzierte Produkt wird von RWS im Rahmen des einschlägigen Vertrags als vom Benutzer bzw. der Benutzerin selbst installierbar erachtet.
- (iv) Abbonnementservices und SaaS, die durch einen aktiven Supportservice-Vertrag abgedeckt werden.

RWS ist unter den folgenden Bedingungen nicht zur Bereitstellung von Supportservices verpflichtet:

- (i) Das lizenzierte Produkt wird anders als von RWS genehmigt verändert bzw. modifiziert, oder eine beliebige Komponente des lizenzierten Produkts wird mit einer anderen bzw. in eine andere, nicht von RWS freigegebene(n) Software integriert;
- (ii) Das lizenzierte Produkt war einem Missbrauch ausgesetzt, z. B. wenn die Installation auf Ebene der Systemregistrierung auf nicht vorgesehene Weise geändert oder anderweitig fälschlich verwendet wurde;
- (iii) Das lizenzierte Produkt wird unter einer von RWS nicht unterstützten Hardware-/Softwarekonfiguration installiert.
- (iv) Das lizenzierte Produkt wurde nicht in Übereinstimmung mit den Einschränkungen des Vertrags und/oder des entsprechenden Bestellformulars verwendet; oder
- (v) das SaaS-Abonnement ist abgelaufen.

Der technische Support von RWS beauftragt nach Bedarf andere innerbetriebliche Abteilungen mit der Untersuchung und Bearbeitung der vom Kunden gemeldeten Probleme. Wird ein lizenziertes Produkt in einem RWS Rechenzentrum als verwalteter Service (Managed Service) lizenziert und gehostet, verpflichtet sich RWS zur Einhaltung der Service-Verfügbarkeit gemäß den Bestimmungen im einschlägigen Servicekatalog.

RWS behält sich das Recht vor, die Erbringung der Supportservices zu verweigern, sollten über einen längeren Zeitraum wiederholt unangemessene bzw. unzumutbare Anfragen gestellt werden. Beispiele sind etwa die Weigerung, Diagnoseinformationen bereitzustellen oder an der Untersuchung von Problemen mitzuwirken, wiederholte Anfragen zu bereits gelösten Anfragen bzw. wiederholte Fragen, die in der bereitgestellten Dokumentation beantwortet werden.

Anwendungsverwaltungs-Support für Trados Enterprise

Dieser zusätzliche Service kann nur von Trados Enterprise-Kunden erworben werden. Wenden Sie sich an Ihre zuständigen Vertriebsmitarbeiter:innen, wenn Sie mehr über die Verfügbarkeit und die Gebühren für diese Serviceoption erfahren möchten.

Die vollständige Servicebeschreibung finden Sie in [Anhang C](#).

Zusammenarbeit mit dem RWS-Support für Enterprise-Softwareprodukte

Kontaktaufnahme mit RWS zur Anforderung von Supportservices

Das [RWS Support Gateway](http://gateway.sdl.com/) (<http://gateway.sdl.com/>) ist die Schnittstelle für die Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von RWS. Das RWS Support Gateway ist 24 x 7 verfügbar. Besucher dieser Seite haben Zugang zu umfassenden Ressourcen:

- [Dokumentation](#)
- [Newsletter-Anmeldung](#)
- [RWS Community](#)
- [Knowledge Base](#)
- [Richtlinie für den technischen Support von RWS](#) (vorliegendes Dokument)

- [RWS Richtlinie zum Produktversionslebenszyklus](#)
- Zusätzliche Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem RWS Support

Kunden mit Anmeldeinformationen für das RWS Support Gateway stehen darüber hinaus weitere Informationen zur Verfügung, und sie können Supportanfragen stellen und aktualisieren. Kunden mit Anmeldeinformationen für die Support-Website sind die benannten Supportkontakte des Kunden.

Benannte Supportkontakte

Bei Führung eines aktiven Supportservices-Kontos im Rahmen des Vertrags ist der Kunde berechtigt, zur Übermittlung von Serviceanfragen weitere Benutzerkonten für einzelne benannte Benutzer:innen im RWS Support Gateway einzurichten. Die Anzahl der Benutzerkonten ist im Vertrag geregelt, in der Regel werden vier (4) benannte Supportkontakte gewährt.

Es gibt zwei Arten von benannten Kontakten: Support-Benutzer:innen, die Supportanfragen eröffnen können, und Administrator:innen, die benannte Supportkontakte verwalten können. Benannte Benutzer:innen können eine dieser Rollen oder beide innehaben. RWS erstellt ein Administratorkonto für das Kundenunternehmen sowie ein Einzelkonto mitsamt Anmeldeinformationen für jeden benannten Supportkontakt.

Der Kunde kann benannte Supportkontakte jederzeit ändern, indem er eine entsprechende Supportanfrage stellt oder die Verwaltungsfunktionen im RWS Support Gateway nutzt. Es ist nicht möglich, Gruppen-E-Mail-Konten für benannte Supportkontakte zu verwenden. Zusätzliche E-Mail-Adressen, auch Gruppen-E-Mail-Konten, können jedoch nach Bedarf zu einzelnen Anfragen hinzugefügt werden.

Der Kunde kann jederzeit zusätzliche benannte Supportkontakte erwerben, indem er sich an den/die zuständige:n RWS Vertriebsmitarbeiter:in oder den [technischen Support von RWS](#) wendet (siehe [Anhang B](#) für A-la-carte-Optionen).

Aufgaben benannter Supportkontakte

Benannte Supportkontakte haben die folgenden Aufgaben:

- Vor der Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von RWS sicherstellen, dass ein Anfangssupport für die Benutzer:innen des Kunden bereitgestellt wurde. Dieser Anfangssupport beinhaltet u. a.:
 - Anfragen hinsichtlich Leistung, Funktionalität oder Bedienung des lizenzierten Produkts bearbeiten, um Bedienungsfehler der Benutzer:innen zu korrigieren;
 - Probleme mit dem lizenzierten Produkt beheben, inklusive Untersuchung, Reproduktion und Meldung von Problemen sowie die Kommunikation/Umsetzung der Problemlösung;
- Supportanfragen über das RWS Support Gateway stellen, um Probleme zu melden bzw. Unterstützung anzufordern;

- Während der Bearbeitung von Supportanfragen als Ansprechpartner:in des Kunden für RWS zur Verfügung stehen;
- RWS während der Problemuntersuchung in angemessenem Umfang unterstützen, inklusive Erfassung und Dokumentierung sämtlicher einschlägigen, von RWS angeforderten Informationen;
- Angemessene Kenntnisse zum lizenzierten Produkt entwickeln und pflegen;
- Im angemessenen Umfang Remotezugriff auf die Kundensysteme ermöglichen, um die Problemlösung zu unterstützen;
- Einsatz von Kundenmitarbeiter:innen koordinieren, falls der Lösungsplan dies erforderlich macht; und
- Lösungen innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Erhalt bestätigen bzw. RWS darüber unterrichten, wann dies möglich ist.

Der Kunde muss eigenverantwortlich dafür sorgen, dass seine Hardware, Betriebssysteme, Datenbanken, Virenschutzsoftware, Backupsoftware und -prozeduren, Datenwiederherstellungssoftware usw. jederzeit wie in der einschlägigen RWS Dokumentation angegeben für das lizenzierte Produkt geeignet sind. RWS ist nicht verpflichtet, Supportservices für Kundendaten oder nicht genehmigte Geräte oder Software von Drittanbietern bereitzustellen.

Für eine möglichst schnelle Bearbeitung Ihrer Supportanfrage durch den technischen Support von RWS sind folgende Angaben entscheidend:

- Eindeutige Beschreibung des Problems, inklusive der erwarteten und der tatsächlich eingetroffenen Ergebnisse;
- Beschreibung der Auswirkung auf den betrieblichen Ablauf als Folge des aufgetretenen Problems;
- Begleitinformationen, z. B. Screenshots oder Protokolldateien.

Beim Stellen der Supportanfrage muss der benannte Supportkontakt auch Angaben zu den Auswirkungen und der Dringlichkeit des Problems machen. Diese Informationen ermöglichen eine Einschätzung der Priorität der Anfrage. Dies wird weiter unten in diesem Dokument erläutert.

Die Messung der [Reaktionszeit](#) für die unterschiedlichen Servicelevels beginnt mit der Protokollierung einer Supportanfrage im RWS Support Gateway. Dem Vertragsumfang entsprechend erhalten die benannten Supportkontakte auch eine Telefonnummer, unter der sie sich bei besonders dringenden Problemen an den technischen Support von RWS wenden können.

Zuständigkeitsbereiche des RWS Supports

Der technische Support von RWS bietet folgende Leistungen:

- Bestätigt dem Kunden den Eingang der Supportanfrage, beginnt mit der Bearbeitung der Anfrage und fordert ggf. weitere Informationen an;

- Zieht, falls erforderlich, weitere RWS Mitarbeiter:innen hinzu;
- Hält den/die benannten Supportkontakt/e per E-Mail, telefonisch oder über das RWS Support Gateway auf dem Laufenden und protokolliert diese Updates im RWS Support Gateway, bis das Problem gelöst bzw. ein Workaround bereitgestellt wurde;
- Gegebenenfalls kann eine Anfrage auch an die RWS Professional Services oder das RWS Account Management weiterverwiesen und innerhalb des RWS Support Gateway geschlossen werden.

Bearbeitung von Supportanfragen

Zielvorgaben für Reaktionszeiten

Die *Reaktionszeit* ist die gesamte Frist innerhalb der Geschäftszeiten von der Bestätigung der Problemmeldung bis zur ersten technischen Reaktion durch RWS. Diese Reaktion führt entweder zur Lösung der gestellten Anfrage oder bildet die Grundlage für die Frage, welche zusätzlichen Maßnahmen zur Lösung der Anfrage erforderlich sind. Der Kunde findet in seinem Vertrag entsprechende Angaben zur Reaktionszeit für das vereinbarte Servicelevel.

Sofern in Ihrem Vertrag nicht anders angegeben, gelten die folgenden Reaktionszeiten (in Geschäftsstunden/-tagen):

Priorität	Supportstufen	
	On-Premises	SaaS/Gehostet
P1 – Kritisch	1 Stunde	30 Minuten
P2 – Hoch	4 Stunden	2 Stunden
P3 – Mittel	1 Tag	1 Tag
P4 – Niedrig	2 Tage	2 Tage

Prioritätsdefinitionen

Zunächst richtet sich die Priorität einer Anfrage nach der Auswirkung des Problems auf die betrieblichen Abläufe des Kunden und nach der vom benannten Supportkontakt festgelegten Priorität.

- **Service Impact (Service-Auswirkung)** ist ein Maß dafür, wie stark die betrieblichen Abläufe des Kunden durch das Problem beeinträchtigt werden:

All users / no workaround (Alle Benutzer:innen/kein Workaround)

Some users / no workaround (Einige Benutzer:innen/kein Workaround)

All users/ workaround in place (Alle Benutzer:innen/Workaround vorhanden)

Some users/ workaround in place (Einige Benutzer:innen/Workaround vorhanden)

- **Urgency (Dringlichkeit)** gibt an, wie schnell das Problem gelöst werden muss:

Kritisch	Ereignis ist aufgetreten und kann nicht gestoppt oder geändert werden. Umgehende Maßnahmen zur Lösung des Problems erforderlich.
Hoch	Das Problem verursacht eine Störung, die den Geschäftsprozess unterbricht und Maßnahmen verhindert. Ereignis wird zwangsläufig auftreten, es bleibt jedoch ausreichend Zeit zu reagieren, ohne das Ereignis zu beeinträchtigen. Die Ausführung eines Vorgangs wird verhindert, der Kunde kann nicht weiterarbeiten.
Medium (Mittel)	Das Ereignis kann herausgezögert werden oder liegt noch so weit in der Zukunft, dass eine Reaktion ohne Produktivitätseinbußen möglich ist. Prozess ist betroffen, bestimmte Funktionen sind für den Benutzer bzw. die Benutzerin nicht mehr verfügbar. Ausfall einer weniger wichtigen Systemfunktion gemäß Beschreibung in der zugehörigen Dokumentation und den technischen Daten.
Low (Niedrig)	Das Problem verursacht einige Unannehmlichkeiten, aber die Funktionen sind noch verfügbar.

- **Priority (Priorität)** wird vom technischen Support von RWS genutzt, um sicherzustellen, dass die Reaktion innerhalb einer angemessenen Frist erfolgt. Die Prioritätsstufen werden im Folgenden definiert:

P1 – Kritisch	Das Problem ist so weitverbreitet, dass es einen gesamten kritischen Geschäftsprozess betrifft oder die Ausführung grundlegender Geschäftsfunktionen des Kunden verhindert. Es gibt keinen annehmbaren Workaround. Potenzieller Verlust von geschäftskritischen Daten.
P2 – Hoch	Der Geschäftsprozess ist unterbrochen, die Arbeit kann gar nicht mehr oder nur noch langsam ausgeführt werden. Problem verhindert Nutzung von Tools, die in naher Zukunft von entscheidender Bedeutung für den Kunden sind, und es gibt keinen annehmbaren Workaround.

P3 – Mittel	Benutzer:innen sind in der Lage, weiterzuarbeiten. Das Problem stört den gewohnten Abschluss von Arbeitsabläufen bzw. erschwert diese, verhindert aber nicht ihre Ausführung. Das Problem behindert die Arbeit, verhindert aber nicht die Nutzung des Tools. Es gibt einen annehmbaren Workaround.
P4 – Niedrig	Das Problem wirkt sich auf die Produktivität aus, ist aber eher eine kleine Unannehmlichkeit. Möglicherweise gibt es einen akzeptablen Workaround.

Aus der Kombination von **Service Impact (Service-Auswirkung)** und **Urgency (Dringlichkeit)** ergibt sich die **Priority (Priorität)**, die in der folgenden Tabelle erklärt wird:

Die zugewiesene Priorität basiert auf den Werten zu Auswirkungen und Dringlichkeit

		Auswirkung			
		1. All Users / No Workaround (Alle Benutzer:innen / kein Workaround)	2. Some Users / No Workaround (Einige Benutzer:innen / kein Workaround)	3. All Users / Workaround in Place (Alle Benutzer:innen / Workaround vorhanden)	4. Some Users / Workaround in Place (Einige Benutzer:innen / Workaround vorhanden)
Dringlichkeit	1. Critical (Kritisch)	P1 – Kritisch	P1 – Kritisch	P2 – Hoch	P2 – Hoch
	2. High (Hoch)	P2 – Hoch	P2 – Hoch	P2 – Hoch	P3 – Mittel
	3. Medium (Mittel)	P3 – Mittel	P3 – Mittel	P3 – Mittel	P4 – Niedrig
	4. Low (Niedrig)	P3 – Mittel	P3 – Mittel	P4 – Niedrig	P4 – Niedrig

Neueinstufung der Anfragepriorität

Nachdem RWS einen Workaround für eine Anfrage mit Priorität 1 oder 2 (ob durch Änderungen an den Abläufen, Systemneustart, Hotfix oder andere Mittel) bereitgestellt hat, wird diese so

lange auf Priorität 3 heruntergestuft, bis der Kunde bestätigt, dass die Anfrage geschlossen werden kann.

RWS behält sich das Recht vor, die Priorität von Anfragen zu korrigieren, falls die Auswirkung oder Dringlichkeit übertrieben dargestellt wurden.

Sollte der benannte Supportkontakt der Auffassung sein, dass die Priorität einer vorhandenen Anfrage geändert bzw. die Anfrage selbst eskaliert werden sollte, kann er dies über den [Eskalationsprozess](#) bewirken.

Support für Produkte von Drittanbietern

RWS erbringt Supportservices bei Fragen zu oder Problemen mit Produkten von Drittanbietern, sofern diese von RWS bezogen und wie vorgesehen genutzt wurden. RWS erbringt keinen Supportservice in Fällen, die sich aus einer nicht bestimmungsgemäßen Nutzung des Drittanbieterprodukts ergeben, wenn das Drittanbieterprodukt in Umgebungen ohne RWS-Produkte bzw. auf eine Art und Weise eingesetzt wird, die gegen die zugehörige Einzellizenz verstößt.

RWS arbeitet bei der Lösung von Problemen nach Bedarf mit seinen externen Produkthanbietern zusammen. Dies bedeutet, dass die Lösung eines Problems möglicherweise länger dauern kann als bei Problemen, die ausschließlich von RWS bearbeitet werden. Der Support für PoolParty ist beispielsweise nur während der Geschäftszeiten in der mitteleuropäischen Zeitzone verfügbar.

Anfrageabschluss

RWS ist berechtigt, eine Anfrage bei Eintreten eines der folgenden Umstände abzuschließen:

- Der/die RWS Supporttechniker:in stellt eine Lösung für das in der Anfrage beschriebene Problem bereit. Dabei kann es sich auch um einen Workaround handeln.
- Ein Defekt bzw. eine Verbesserungsanfrage wurde an die RWS Produktentwicklung weitergeleitet, und der technische Support von RWS kann das Problem nicht weiterverfolgen. In diesem Fall ist der Kunde weiterhin in der Lage, den Status des Defekts oder der Verbesserungsanfrage zu verfolgen, während diese die RWS Produktentwicklung durchläuft.
- Ein Hotfix zum Abschluss der Anfrage wurde bereitgestellt.
- Der benannte Supportkontakt hat den Abschluss beantragt.
- Das gemeldete Problem fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich der Supportservices, die durch die vorliegende Richtlinie oder den Vertrag abgedeckt werden (Beispiel: Anpassungswünsche, Vertriebsanfragen oder Beratungsservices).
- Die Produktversion, auf die sich die Supportservice-Anfrage bezieht, wird laut RWS Richtlinie zum Produktversionslebenszyklus nicht mehr unterstützt.
- Der Kunde besitzt laut Vertrag mit RWS kein aktives Supportservices-Konto mehr; oder
- Drei aufeinanderfolgende Versuche von RWS, den/die benannten Supportkontakt/e innerhalb von zwei Wochen zu erreichen, sind fehlgeschlagen.

Neue Probleme oder Fragen, die sich ergeben, sollten als separate Supportanfragen eingereicht werden.

Produktfehler

Alle Probleme, die als generischer Produktfehler reproduziert werden können, werden der RWS Produktentwicklung gemeldet. Nach der Analyse des gemeldeten Defekts ist es zur Lösung des generischen Produktfehlers möglicherweise erforderlich, ein Softwareupdate anzufordern.

Wurde ein Workaround bereitgestellt, wird die Anfrage im RWS Support Gateway abgeschlossen. Die Untersuchung des Defekts durch die RWS Produktentwicklung wird fortgesetzt.

Wurde kein Workaround gefunden, gibt es zwei Möglichkeiten, die Anfrage abzuschließen:

1. P1-Anfragen bleiben offen, während der/die RWS Supporttechniker:in zusammen mit dem benannten Supportkontakt an einer Lösung/einem Workaround arbeitet.
2. Bei Produktfehlern mit geringerer Priorität wird die Anfrage im RWS Support Gateway geschlossen, während die RWS Produktentwicklung sich weiterhin mit dem Problem befasst. Die Einzelheiten werden mit dem benannten Supportkontakt besprochen.

Produktverbesserungsanfragen

Die Vorschläge unserer Kunden zu Produktverbesserungen bzw. zusätzlicher Funktionalität spielen im Planungsprozess von RWS eine wichtige Rolle.

Um eine Anfrage nach Verbesserungen oder Funktionserweiterungen einzureichen, gehen Sie zu <https://community.rws.com/ideas/> und befolgen Sie die dortigen Anweisungen.

Auch wenn die Anfrage zur Aufnahme in eine spätere Version von uns geprüft wird, sei darauf hingewiesen, dass sich daraus für RWS keinerlei Verpflichtung ergibt, eingereichte Verbesserungswünsche umzusetzen. Die Berücksichtigung von Verbesserungsvorschlägen in zukünftigen Versionen liegt im alleinigen Ermessen von RWS.

Geschäftszeiten und Verfügbarkeit der Supportservices

[RWS Support Gateway](#) ist 24 x 7 verfügbar.

Die Mitarbeiter:innen des technischen Supports von RWS stehen Ihnen zu den in der jeweiligen Region üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung:

Region	Uhrzeit	Zeitzone
APAC	09:00 – 17:30 ²	Japan Standard Time

² Der Support für PoolParty ist nur während der Geschäftszeiten in der mitteleuropäischen Zeitzone verfügbar.

EMEA	09:00 – 17:30	MEZ
NASA	09:00 – 20:30 ^{2,3}	Eastern Standard Time (USA Ostküste)

Bitte entnehmen Sie die für Sie gültige(n) Supportservice-Region(en) dem jeweiligen Bestellformular oder Ihrem Vertrag. Die angegebenen Betriebszeiten sind die normalen Geschäftszeiten, einige technische Support-Zentren von RWS bleiben jedoch an lokalen öffentlichen Feiertagen geschlossen.

Administrator:innen für Ihr Konto können die Region einzelner Benutzer:innen so anpassen, dass jede:r Benutzer:in Support in der jeweiligen Region erhält.

Der gesamte technische Support von RWS wird auf Englisch abgewickelt, für ausgewählte Produkte steht jedoch Support in einigen zusätzlichen Sprachen zur Verfügung.

24 x 7-Produktsupport für kritische Probleme

24 x 7-Support, der sich kritischer Produktionsprobleme annimmt, ist die Standardoption für unsere SaaS- und gehosteten Produkte.

24 x 7-Support wird für RWS-On-Premises-Kunden auch als optionaler Service angeboten. Wenden Sie sich an Ihre:n Vertriebsmitarbeiter:in, um weitere Informationen zur Verfügbarkeit und zu den Gebühren im Zusammenhang mit dieser Option zu erhalten (siehe [Anhang B](#) für A-la-carte-Optionen).

Dieser Service ist für Probleme gedacht, die gemäß Vertrag oder relevantem Bestellformular zur Kategorie „Fehler mit kritischer Priorität“ zählen:

Ein „P1-Fehler mit kritischer Priorität“ bezeichnet ein Problem, durch das das lizenzierte Produkt für den Kunden nicht verfügbar ist, für das keine praktikable Abhilfe verfügbar ist und das die Nutzung von praktisch allen wichtigen Funktionen des lizenzierten Produkts gemäß Beschreibung in der Dokumentation wie folgt entweder verhindert oder erheblich einschränkt: (i) Das lizenzierte Produkt steht dem Kunden nicht zur Verfügung, oder es besteht ein erhebliches Risiko, dass er nicht verfügbar wird, oder (ii) der Kunde ist nicht in der Lage, den lizenzierten Dienst zu nutzen, da fortlaufend Fehler auftreten oder Daten beschädigt werden.

Der benannte Supportkontakt erhält zum Zeitpunkt der Bestellung weitere Informationen zur Nutzung des 24 x 7-Service.

³ Für MultiTrans steht der NASA Support von 9:00 – 17:30 Uhr Eastern Standard Time zur Verfügung.

Benachrichtigung über schwerwiegende Vorfälle (SaaS und gehostete Clients)

Im Fall eines schwerwiegenden Problems, das eine Vielzahl von Kunden mit SaaS- oder gehosteten Services beeinträchtigt:

- Ausfall der Anwendung für mehr als 30 Minuten oder
- erhebliche funktionelle Einschränkung der Anwendung für mehr als zwei Stunden oder
- Ausfall/Beeinträchtigung kritischer Komponenten.

RWS Kundenkommunikation erfolgt innerhalb einer Stunde, nachdem RWS von dem Problem erfährt. Der Kunde wird je nach Bedarf über den Fortgang auf dem Laufenden gehalten. RWS Kundenkommunikation geht an alle benannten Supportkontakte der betroffenen Kunden.

Ein Vorfallsbericht mit Problemursache, Lösungsschritten und vorbeugenden Maßnahmen zur Verhinderung eines erneuten Auftretens kann angefordert werden. RWS unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um den Bericht innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Anforderung bereitzustellen. In einigen Fällen ist RWS möglicherweise gezwungen, zunächst einen vorläufigen Bericht vorzulegen, während die Untersuchung des Vorfalls andauert.

In Situationen, bei denen nur ein einzelner Kunde betroffen ist, wird die gesamte Kommunikation in Form einer Anfrage über das RWS Support Gateway abgewickelt.

Eskalationsprozess

Eine Eskalation dient dem Zweck, weitere Ressourcen hinzuzuziehen oder die Anfrage an eine höhere Führungsebene zu verweisen, wenn dies erforderlich ist, um Serviceziele einzuhalten bzw. die Erwartungen des Kunden zu erfüllen.

Der Eskalationsprozess von RWS ist folgendermaßen aufgebaut:

Stufe	Kontakt	Eskalationsvorgang
1	Eskalation innerhalb der Anfrage	Öffnen Sie die Anfrage im RWS Support Gateway, klicken Sie auf „Request Escalation“ (Eskalation anfordern) und geben Sie den Grund ins Kommentarfeld ein. Der/die RWS Supporttechniker:in und der/die Support Manager:in werden über die Eskalationsanforderung unterrichtet. Laut unseren Zielvorgaben meldet sich ein:e RWS Supporttechniker:in oder Support Manager:in innerhalb von zwei (2) Geschäftsstunden beim Kunden und bestätigt die Anforderung.

2	Globales Support Management-Team: supportmanagers@rws.com	Senden Sie eine E-Mail mit Anfragenummer, Eskalationsgrund und geschäftlichem Erfordernis an den/die Support Manager:in. Die E-Mail wird durch das Global Management-Team von RWS entgegengenommen. Laut Vorgaben meldet sich ein:e Manager:in bzw. eine:r seiner Stellvertreter:innen innerhalb von zwei (2) Geschäftsstunden beim Kunden, um das weitere Vorgehen zu erörtern.
3	Leiter:innen der Global Client Services: gcs.leaders@rws.com	Wenn die Ursache für die Eskalation ungelöst bleibt, können der Kunde und/oder der/die Support Manager:in an die Leiter:innen der Global Client Services eskalieren. Diese arbeiten zusammen mit ihren Mitarbeiter:innen an einer Lösung und sprechen sich bei Bedarf mit dem Kunden ab.

Anhang A: Zusammenfassung der RWS Enterprise-Supportservices

	On-Premises	SaaS/Gehostet
Support in Stunden	8,5 Stunden x 5 Tage	8,5 Stunden x 5 Tage
Reaktions-Servicelevels (SLA)	P1: 1 Stunde P2: 4 Stunden P3: 1 Werktag P4: 2 Werktage	P1: 30 Minuten (24 x 7) P2: 2 Stunden P3: 1 Werktag P4: 2 Werktage
Benannte Benutzer:innen	4	4
Regelmäßige Produkt-Updates	✓	✓
Unbegrenzte Anzahl von Supportanfragen 24 x 7-Zugriff auf: RWS Support Gateway, Knowledge Base, Community, Produktdokumentation	✓	✓
Support für Priorität 1 (kritische Fälle)	X	✓
Regelmäßige Umgebungs-Updates	X	✓

Anhang B: RWS Enterprise-Support – A-la-carte-Optionen

A-la-carte-Optionen	Beschreibung
24 x 7 Priorität 1 ⁴	Die 24 x 7-Option bietet Support bei Problemen mit kritischer Priorität (P1) nach Geschäftsschluss in Zusammenarbeit mit den benannten Supportkontakten des Kunden.
Weitere benannte Supportkontakte	Support für weitere benannte Supportkontakte, die mit dem technischen Support von RWS zusammenarbeiten, kann zusätzlich erworben werden.
Speziell zugewiesene:r Supporttechniker:in	Benannte:r Supporttechniker:in, der/die sich mit der Kundenumgebung vertraut macht und für die Bearbeitung sämtlicher Supportanfragen verantwortlich ist. Der/die Ihnen speziell zugewiesene Techniker:in führt außerdem eine monatliche Service-Überprüfung durch, um wichtige Aspekte des Supportservice zu überprüfen, darunter Erfüllung von SLAs, Zeit bis zur Lösung von Anfragen, ausstehende Supportanfragen und neueste Produktentwicklungen (neue Versionen und kumulative Updates).

⁴ Nicht verfügbar für XPP, Contenta, S1000D

Anhang C: Anwendungsverwaltungs-Support für Trados Enterprise – Servicebeschreibung

Im Umfang enthalten

Proaktive Untersuchung von Fehler-Aufgaben

Benutzerverwaltung

- Überprüfen von Benutzerkonten/Berechtigungen (Benutzer:innen haben den erforderlichen Zugriff, um ihre Aufgaben auszuführen)
- Gewähren zusätzlicher Benutzerberechtigungen
- Aktivieren von Benutzerkonten (wenn von Benutzer:innen gesperrt)
- Erstellen oder Anfordern neuer Benutzerkonten
- Erstellen oder Anfordern neuer Benutzergruppen
- Deaktivieren von Benutzerkonten oder -gruppen
- Rollenkonfiguration und Einrichtung

Fortlaufende Anwendungseinrichtung und Konfiguration (nicht komplexe Anforderungen)

- Hinzufügen/Ändern von Dateitypen und Konfigurationen
- Hinzufügen neuer Workflows, Workflow-Vorlagen oder Aufgaben
- Hinzufügen von Sprachpaaren
- Hinzufügen/Ändern von Kunden
- Hinzufügen/Ändern von Preismodellen
- Hinzufügen benutzerdefinierter Metadatenfelder
- Hinzufügen/Ändern von Dienstleistern
- Hinzufügen/Ändern von Terminologie
- Hinzufügen/Ändern der TM-Einrichtung und -Konfiguration
- Hinzufügen/Ändern von Übersetzungs-Engines

Nicht im Umfang enthalten

Zusätzlich zu den oben genannten können weitere Anforderungen bestehen, die außerhalb des Anwendungsverwaltungs-Supports liegen und den Einsatz von RWS Professional Services erfordern, z. B.:

- Ersteinrichtung und Konfiguration des Systems
- Integrationen
- Individuelle Anpassungen
- Benutzerdefinierte Berichterstellung
- Produktschulungen für Benutzer:innen
- Erstellung und Konfiguration komplexer Dateitypen

Während des Lebenszyklus des Anwendungsverwaltungs-Supports durch RWS kann es einige Empfehlungen geben, für die der Kunde RWS Professional Services in Anspruch nimmt, z. B.:

- Beratung
- Optimierungen
- Pflege von Translation Memorys

Stufen des Anwendungsverwaltungs-Supports

Stufen	Bronze	Silber	Gold
Jährliche Anzahl der Anfragen	75	250	600

Wenn der Kunde die Anzahl der Anfragen im Rahmen seiner bestehenden Stufe überschreitet, wird er für die Dauer der aktuellen Laufzeit anteilig in die nächste Stufe verschoben.

Der Kunde kann die Stufen jährlich ändern.

Anfragerichtlinien

Jeder der folgenden Aspekte gilt jeweils als eine einzelne Anfrage:

- **Basis-Support – maximal 1** Anwendungsfehler, z. B.:
 - Workflow-Fehler
 - Job/Projekt #123 fehlerhaft
 - Übermittlung von Job/Projekt #123 fehlgeschlagen
- **Systemadministration – maximal 5** Benutzer:innen können in einer Serviceanfrage zur Benutzerverwaltung hinzugefügt werden, z. B.:
 - Benutzerzugriff für 5 Übersetzer:innen einrichten
 - Benutzer:innen A und B können nicht auf Aufträge im Posteingang zugreifen

- Zurücksetzen des Passworts für Benutzer:innen A und B
- **Maximal 1 Konfigurationsanfrage** kann in einer Serviceanfrage für die Anwendungseinrichtung und -konfiguration angefordert werden, z. B.:
 - Hinzufügen eines Sprachpaars
 - Zusammenführen von TMs
 - Implementieren ermäßigter Preise in Kostenmodellen
- **Maximal 5 benutzerdefinierte Eigenschaften** können in einer Serviceanfrage für die Anwendungseinrichtung und -konfiguration angefordert werden.

Wenn vom Kunden mehrere Probleme in nur einer Anfrage gemeldet wurden, fordert RWS entweder zum Erstellen zusätzlicher Anfragen auf oder erstellt gemäß den oben erläuterten Richtlinien weitere Anfragen.

Support für Übersetzungssoftware-Produkte

Dieser Abschnitt enthält Einzelheiten zu den Supportservices, die wir für unsere Übersetzungssoftware-Produkte anbieten.

Seit Dezember 2023 sind folgende RWS-Produkte von diesem Abschnitt der Richtlinie abgedeckt:

- MultiTerm
- Passolo
- Trados Business Manager
- Trados Studio
- Trados Live Essential

Support für Übersetzungssoftware

RWS bietet drei (3) umfassende Supportstufen für Übersetzungssoftware-Produkte.

3-Monats-Vertrag (nur Freelance-Versionen)

- 8,5 Std. x 5 Tage umfassender Produktsupport
- 1 benannte:r Benutzer:in
- Bei Bedarf Remotezugriff durch unseren technischen Support
- Live-Chat zum Zurücksetzen von Lizenzen
- Zugriff auf Online-Tools: Support Gateway, Knowledge Base, RWS Community

SMA Stufe 1:

- 8,5 Std. x 5 Tage umfassender Produktsupport
- 1 benannte:r Benutzer:in
- Kostenloses Upgrade auf die nächste Version
- Bei Bedarf Remotezugriff durch unseren technischen Support
- Live-Chat zum Zurücksetzen von Lizenzen
- Zugriff auf Online-Tools: Support Gateway, Knowledge Base, RWS Community

SMA Stufe 2:

- 8,5 Std. x 5 Tage umfassender Produktsupport
- 4 benannte Benutzer:innen

- Kostenloses Upgrade auf die nächste Version
- Schnellere Reaktionszeiten
- Bei Bedarf Remotezugriff durch unseren technischen Support
- Live-Chat zum Zurücksetzen von Lizenzen
- Zugriff auf Online-Tools: Support Gateway, Knowledge Base, RWS Community

Eine Zusammenfassung dieser Support-Optionen ist in [Anhang D](#) zu finden. Darüber hinaus können Sie aus einer Vielzahl von A-la-carte-Optionen auswählen, die in [Anhang E](#) beschrieben werden.

Wenn Sie die A-la-carte-Optionen mit uns besprechen möchten, wenden Sie sich bitte an das [RWS-Team für Vertragsangelegenheiten](#) oder an den [technischen Support von RWS](#).

Umfang der Supportservices für Übersetzungssoftware-Produkte

Mit dem Kauf eines lizenzierten Produkts von RWS erhält der Kunde Zugriff auf das [RWS Support Gateway](#) und die Supportservices, die bei den folgenden Problemen/Anliegen Unterstützung bieten:

- (i) Erklärungen zu Funktionen und Features des Produkts oder Service;
- (ii) Zugriff auf die Dokumentation und deren Erläuterung sowie
- (iii) Fehlerüberprüfung und -analyse und vertretbare Maßnahmen zu deren Behebung.

Die Supportservices werden für Umgebungen erbracht, die durch ein aktives Supportservice-Konto im Rahmen des Vertrags abgedeckt werden.

RWS erbringt Supportservices für:

- (i) Alle Versionen von lizenzierten Produkten, die im Rahmen der geltenden RWS Richtlinie zum Produktversionslebenszyklus als „Supported“ bezeichnet werden;
- (ii) Lizenzierte Produkte, die durch einen aktiven Supportservice-Vertrag abgedeckt werden;
- (iii) Abonnementservices und SaaS, die durch einen aktiven Supportservice-Vertrag abgedeckt werden.

RWS ist unter den folgenden Bedingungen nicht zur Bereitstellung von Supportservices verpflichtet:

- (i) Das lizenzierte Produkt wird anders als von RWS genehmigt verändert bzw. modifiziert, oder eine beliebige Komponente des lizenzierten Produkts wird mit einer anderen bzw. in eine andere, nicht von RWS freigegebene(n) Software integriert;
- (ii) Das lizenzierte Produkt war einem Missbrauch ausgesetzt, z. B. wenn die Installation auf Ebene der Systemregistrierung auf nicht vorgesehene Weise geändert oder anderweitig fälschlich verwendet wurde;

- (iii) Das lizenzierte Produkt wird unter einer von RWS nicht unterstützten Hardware-/Softwarekonfiguration installiert; oder
- (iv) Das lizenzierte Produkt wurde nicht in Übereinstimmung mit den Einschränkungen des Vertrags und/oder des entsprechenden Bestellformulars verwendet.

Der technische Support von RWS beauftragt nach Bedarf andere innerbetriebliche Abteilungen mit der Untersuchung und Bearbeitung der vom Kunden gemeldeten Probleme. RWS verpflichtet sich zur Einhaltung der Service-Verfügbarkeit gemäß den Bestimmungen im einschlägigen Servicekatalog.

RWS behält sich das Recht vor, die Erbringung der Supportservices zu verweigern, sollten über einen längeren Zeitraum wiederholt unangemessene bzw. unzumutbare Anfragen gestellt werden. Beispiele sind etwa die Weigerung, Diagnoseinformationen bereitzustellen oder an der Untersuchung von Problemen mitzuwirken, wiederholte Anfragen zu bereits gelösten Anfragen bzw. wiederholte Fragen, die in der bereitgestellten Dokumentation beantwortet werden.

Kontaktaufnahme mit dem RWS Support für Übersetzungssoftware-Produkte

Kontaktaufnahme mit RWS zur Anforderung von Supportservices

Das [RWS Support Gateway](http://gateway.sdl.com) (<http://gateway.sdl.com>) ist die Schnittstelle für die Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von RWS. Das RWS Support Gateway ist 24 x 7 verfügbar. Besucher dieser Seite haben Zugang zu umfassenden Ressourcen:

- [Dokumentation](#)
- [RWS Community](#)
- [Knowledge Base](#)
- [Richtlinie für den technischen Support von RWS](#) (vorliegendes Dokument)
- Zusätzliche Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem RWS Support

Kunden mit Anmeldeinformationen für das RWS Support Gateway stehen darüber hinaus weitere Informationen zur Verfügung, und sie können Supportanfragen stellen und aktualisieren. Kunden mit Anmeldeinformationen für die Support-Website sind die benannten Supportkontakte des Kunden.

Benannte Supportkontakte

Bei Führung eines aktiven Supportservices-Kontos im Rahmen des Vertrags ist der Kunde berechtigt, zur Übermittlung von Serviceanfragen weitere Benutzerkonten für einzelne benannte Benutzer:innen im RWS Support Gateway einzurichten. Die Anzahl der Benutzer:innen, die Supportanfragen stellen können, ist im Vertrag geregelt (standardmäßig ein:e (1) Benutzer:in für den 3-Monats-Vertrag und SMA Stufe 1 und vier (4) benannte Supportkontakte für SMA Level 2).

Für Kunden von SMA Level 2: Es gibt zwei Arten von benannten Kontakten: Support-Benutzer:innen, die Supportanfragen eröffnen können, und Administrator:innen, die benannte Supportkontakte verwalten können. Benannte Benutzer:innen können eine dieser Rollen oder

beide innehaben. Bei Kunden mit einem/einer einzelnen Benutzer:in verfügt der benannte Supportkontakt automatisch über beide Rollen. RWS erstellt ein Hauptkonto für das Kundenunternehmen sowie ein Einzelkonto mitsamt Anmeldeinformationen für jeden benannten Supportkontakt.

Der Kunde kann benannte Supportkontakte jederzeit ändern, indem er eine entsprechende Supportanfrage stellt oder die Verwaltungsfunktionen im RWS Support Gateway nutzt. Es ist nicht möglich, Gruppen-E-Mail-Konten für benannte Supportkontakte zu verwenden. Zusätzliche E-Mail-Adressen, auch Gruppen-E-Mail-Konten, können jedoch nach Bedarf zu einzelnen Anfragen hinzugefügt werden.

Der Kunde kann jederzeit kostenpflichtig weitere benannte Supportkontakte hinzufügen, indem er sich an das [RWS-Team für Vertragsangelegenheiten](#) wendet oder eine entsprechende Supportanfrage über das [RWS Support Gateway](#) stellt.

Aufgaben benannter Supportkontakte

Benannte Supportkontakte haben die folgenden Aufgaben:

- Vor der Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von RWS sicherstellen, dass ein Anfangssupport für die Benutzer:innen des Kunden bereitgestellt wurde. Dieser Anfangssupport beinhaltet u. a.:
 - Auf Anfragen der Benutzer:innen beim Kunden hinsichtlich Leistung, Funktionalität oder Bedienung des lizenzierten Produkts reagieren, um Bedienungsfehler der Benutzer:innen zu korrigieren;
 - Auf Anfragen der Benutzer:innen beim Kunden hinsichtlich Problemen mit dem lizenzierten Produkt reagieren, inklusive Untersuchung, Reproduktion und Meldung von Problemen sowie die Kommunikation/Umsetzung der Problemlösung;
- Supportanfragen über das RWS Support Gateway stellen, um Probleme zu melden bzw. Unterstützung anzufordern;
- Während der Bearbeitung von Supportanfragen als Ansprechpartner:in des Kunden für RWS zur Verfügung stehen;
- RWS während der Problemuntersuchung in angemessenem Umfang unterstützen, inklusive Erfassung und Dokumentierung sämtlicher einschlägigen, von RWS angeforderten Informationen;
- Angemessene Kenntnisse zum lizenzierten Produkt entwickeln und pflegen;
- Im angemessenen Umfang Remotezugriff auf die Kundensysteme ermöglichen, um die Problemlösung zu unterstützen;
- Einsatz von Kundenmitarbeiter:innen koordinieren, falls der Lösungsplan dies erforderlich macht; und
- Lösungen innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Erhalt bestätigen bzw. RWS darüber unterrichten, wann dies möglich ist.

Der Kunde muss eigenverantwortlich dafür sorgen, dass seine Hardware, Betriebssysteme, Datenbanken, Virenschutzsoftware, Backupsoftware und -prozeduren, Datenwiederherstellungssoftware usw. jederzeit wie in der einschlägigen RWS Dokumentation angegeben für das lizenzierte Produkt geeignet sind. RWS ist nicht verpflichtet, Supportservices für Kundendaten oder nicht genehmigte Geräte oder Software von Drittanbietern bereitzustellen.

Für eine möglichst schnelle Bearbeitung Ihrer Supportanfrage durch den technischen Support von RWS sind folgende Angaben entscheidend:

- Eindeutige Beschreibung des Problems, inklusive der erwarteten und der tatsächlich eingetroffenen Ergebnisse;
- Beschreibung der Auswirkung auf den betrieblichen Ablauf als Folge des aufgetretenen Problems;
- Begleitinformationen, z. B. Screenshots oder Protokolldateien.

Beim Stellen der Supportanfrage muss der benannte Supportkontakt auch Angaben zu den Auswirkungen und der Dringlichkeit des Problems machen. Diese Informationen ermöglichen eine Einschätzung der Priorität der Anfrage. Dies wird weiter unten in diesem Dokument erläutert.

Die Messung der Reaktionszeit für die unterschiedlichen Servicelevels (siehe Definition weiter unten) beginnt mit der Protokollierung einer Supportanfrage im RWS Support Gateway. Dem Vertragsumfang entsprechend erhalten die benannten Supportkontakte auch eine Telefonnummer, unter der sie sich bei besonders dringenden Problemen an den technischen Support von RWS wenden können.

Zuständigkeitsbereiche des RWS Supports

Der technische Support von RWS bietet folgende Leistungen:

- Bestätigt dem Kunden den Eingang der Supportanfrage, beginnt mit der Bearbeitung der Anfrage und fordert ggf. weitere Informationen an;
- Zieht, falls erforderlich, weitere RWS Mitarbeiter:innen hinzu;
- Hält den/die benannten Supportkontakt/e per E-Mail, telefonisch oder über das RWS Support Gateway auf dem Laufenden und protokolliert diese Updates im RWS Support Gateway, bis das Problem gelöst bzw. ein Workaround bereitgestellt wurde;
- Gegebenenfalls kann eine Anfrage auch an die RWS Professional Services oder das RWS Account Management weiterverwiesen und innerhalb des RWS Support Gateway geschlossen werden.

Bearbeitung von Supportanfragen

Zielvorgaben für Reaktionszeiten

Die *Reaktionszeit* ist die gesamte Frist innerhalb der Geschäftszeiten von der Bestätigung der Problemmeldung bis zur ersten technischen Reaktion durch RWS. Diese Reaktion führt entweder zur Lösung der gestellten Anfrage oder bildet die Grundlage für die Frage, welche zusätzlichen Maßnahmen zur Lösung der Anfrage erforderlich sind. Der Kunde findet in seinem Vertrag entsprechende Angaben zur Reaktionszeit für das vereinbarte Servicelevel.

Sofern in Ihrem Vertrag nicht anders angegeben, gelten die folgenden Reaktionszeiten (in Geschäftsstunden/-tagen):

Priorität	Supportstufen ⁵		
	3-Monats-Vertrag (nur Freelance)	SMA Stufe 1	SMA Stufe 2
P1 – Kritisch	1 Stunde	1 Stunde	1 Stunde
P2 – Hoch	1 Tag	1 Tag	4 Stunden
P3 – Mittel	2 Tage	2 Tage	1 Tag
P4 – Niedrig	3 Tage	3 Tage	2 Tage

Prioritätsdefinitionen

Zunächst richtet sich die Priorität einer Anfrage nach der Auswirkung des Problems auf die betrieblichen Abläufe des Kunden und nach der vom benannten Supportkontakt festgelegten Priorität.

- **Service Impact (Service-Auswirkung)** ist ein Maß dafür, wie stark die betrieblichen Abläufe des Kunden durch das Problem beeinträchtigt werden:

All users / no workaround (Alle Benutzer:innen/kein Workaround)

Some users / no workaround (Einige Benutzer:innen/kein Workaround)

All users/ workaround in place (Alle Benutzer:innen/Workaround vorhanden)

Some users/ workaround in place (Einige Benutzer:innen/Workaround vorhanden)

- **Urgency (Dringlichkeit)** gibt an, wie schnell das Problem gelöst werden muss:

⁵ In [Anhang D](#) finden Sie Details zu den verfügbaren Supportstufen.

Kritisch	<p>Ereignis ist aufgetreten und kann nicht gestoppt oder geändert werden.</p> <p>Umgehende Maßnahmen zur Lösung des Problems erforderlich.</p>
Hoch	<p>Das Problem verursacht eine Störung, die den Geschäftsprozess unterbricht und Maßnahmen verhindert.</p> <p>Ereignis wird zwangsläufig auftreten, es bleibt jedoch ausreichend Zeit zu reagieren, ohne das Ereignis zu beeinträchtigen.</p> <p>Die Ausführung eines Vorgangs wird verhindert, der Kunde kann nicht weiterarbeiten.</p>
Medium (Mittel)	<p>Das Ereignis kann herausgezögert werden oder liegt noch so weit in der Zukunft, dass eine Reaktion ohne Produktivitätseinbußen möglich ist.</p> <p>Prozess ist betroffen, bestimmte Funktionen sind für den Benutzer bzw. die Benutzerin nicht mehr verfügbar.</p> <p>Ausfall einer weniger wichtigen Systemfunktion gemäß Beschreibung in der zugehörigen Dokumentation und den technischen Daten.</p>
Low (Niedrig)	<p>Das Problem verursacht einige Unannehmlichkeiten, aber die Funktionen sind noch verfügbar.</p>

- **Priority (Priorität)** wird vom technischen Support von RWS genutzt, um sicherzustellen, dass die Reaktion innerhalb einer angemessenen Frist erfolgt. Die Prioritätsstufen werden im Folgenden definiert:

P1 – Kritisch	<p>Das Problem ist so weitverbreitet, dass es einen gesamten kritischen Geschäftsprozess betrifft oder die Ausführung grundlegender Geschäftsfunktionen des Kunden verhindert.</p> <p>Es gibt keinen annehmbaren Workaround.</p> <p>Potenzieller Verlust von geschäftskritischen Daten.</p>
P2 – Hoch	<p>Der Geschäftsprozess ist unterbrochen, die Arbeit kann gar nicht mehr oder nur noch langsam ausgeführt werden.</p> <p>Problem verhindert Nutzung von Tools, die in naher Zukunft von entscheidender Bedeutung für den Kunden sind, und es gibt keinen annehmbaren Workaround.</p>
P3 – Mittel	<p>Benutzer:innen sind in der Lage, weiterzuarbeiten.</p> <p>Das Problem stört den gewohnten Abschluss von Arbeitsabläufen bzw. erschwert diese, verhindert aber nicht ihre Ausführung.</p> <p>Das Problem behindert die Arbeit, verhindert aber nicht die Nutzung des Tools. Es gibt einen annehmbaren Workaround.</p>

P4 – Niedrig

Das Problem beeinträchtigt die Produktivität, es handelt sich jedoch nur um eine geringfügige Unannehmlichkeit, für die wahrscheinlich ein Workaround gefunden wird.

Aus der Kombination von **Service Impact (Service-Auswirkung)** und **Urgency (Dringlichkeit)** ergibt sich die **Priority (Priorität)**, die in der folgenden Tabelle erklärt wird:

Die zugewiesene Priorität basiert auf den Werten zu Auswirkungen und Dringlichkeit

Prioritätsmatrix		Auswirkung			
		1. All Users / No Workaround (Alle Benutzer:innen / kein Workaround)	2. Some Users / No Workaround (Einige Benutzer:innen / kein Workaround)	3. All Users / Workaround in Place (Alle Benutzer:innen / Workaround vorhanden)	4. Some Users / Workaround in Place (Einige Benutzer:innen / Workaround vorhanden)
Dringlichkeit	1. Critical (Kritisch)	P1 – Kritisch	P1 – Kritisch	P2 – Hoch	P2 – Hoch
	2. High (Hoch)	P2 – Hoch	P2 – Hoch	P2 – Hoch	P3 – Mittel
	3. Medium (Mittel)	P3 – Mittel	P3 – Mittel	P3 – Mittel	P4 – Niedrig
	4. Low (Niedrig)	P3 – Mittel	P3 – Mittel	P4 – Niedrig	P4 – Niedrig

Neueinstufung der Anfragepriorität

Nachdem RWS einen Workaround für eine Anfrage mit Priorität 1 oder 2 (ob durch Änderungen an den Abläufen, Systemneustart, Hotfix oder andere Mittel) bereitgestellt hat, wird diese so lange auf Priorität 3 heruntergestuft, bis der Kunde bestätigt, dass die Anfrage geschlossen werden kann.

RWS behält sich das Recht vor, die Priorität von Anfragen zu korrigieren, falls die Auswirkung oder Dringlichkeit übertrieben dargestellt wurden.

Sollte der benannte Supportkontakt der Auffassung sein, dass die Priorität einer vorhandenen Anfrage geändert bzw. die Anfrage selbst eskaliert werden sollte, kann er dies über den [Eskalationsprozess](#) bewirken.

Anfrageabschluss

RWS ist berechtigt, eine Anfrage bei Eintreten eines der folgenden Umstände abzuschließen:

- Der/die RWS Supporttechniker:in stellt eine Lösung für das in der Anfrage beschriebene Problem bereit. Dabei kann es sich auch um einen Workaround handeln.
- Ein Defekt bzw. eine Verbesserungsanfrage wurde an die RWS Produktentwicklung weitergeleitet, und der technische Support von RWS kann das Problem nicht weiterverfolgen. In diesem Fall ist der Kunde weiterhin in der Lage, den Status des Defekts oder der Verbesserungsanfrage zu verfolgen, während diese die RWS Produktentwicklung durchläuft.
- Ein Hotfix zum Abschluss der Anfrage wurde bereitgestellt.
- Der benannte Supportkontakt hat den Abschluss beantragt.
- Das gemeldete Problem fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich der Supportservices, die durch die vorliegende Richtlinie oder den Vertrag abgedeckt werden (Beispiel: Anpassungswünsche, Vertriebsanfragen oder Beratungsservices).
- Die Produktversion, auf die sich die Supportservice-Anfrage bezieht, wird laut RWS Richtlinie zum Produktversionslebenszyklus nicht mehr unterstützt.
- Der Kunde besitzt laut Vertrag mit RWS kein aktives Supportservices-Konto mehr; oder
- Drei aufeinanderfolgende Versuche von RWS, den/die benannten Supportkontakt/e innerhalb von zwei Wochen zu erreichen, sind fehlgeschlagen.

Neue Probleme oder Fragen, die sich ergeben, sollten als separate Supportanfragen eingereicht werden.

Produktfehler

Alle Probleme, die als generischer Produktfehler reproduziert werden können, werden der RWS Produktentwicklung gemeldet. Nach der Analyse des gemeldeten Defekts ist es zur Lösung des generischen Produktfehlers möglicherweise erforderlich, ein Softwareupdate anzufordern.

Wurde ein Workaround bereitgestellt, wird die Anfrage im RWS Support Gateway abgeschlossen. Die Untersuchung des Defekts durch die RWS Produktentwicklung wird fortgesetzt.

Wurde kein Workaround gefunden, gibt es zwei Möglichkeiten, die Anfrage abzuschließen:

1. P1-Anfragen bleiben offen, während der/die RWS Supporttechniker:in zusammen mit dem benannten Supportkontakt an einer Lösung/einem Workaround arbeitet.
2. Bei Produktfehlern mit geringerer Priorität wird die Anfrage im RWS Support Gateway geschlossen, während die RWS Produktentwicklung sich weiterhin mit dem Problem befasst. Die Einzelheiten werden mit dem benannten Supportkontakt besprochen.

Produktverbesserungsanfragen

Die Vorschläge unserer Kunden zu Produktverbesserungen bzw. zusätzlicher Funktionalität spielen im Planungsprozess von RWS eine wichtige Rolle.

Um eine Anfrage nach Verbesserungen oder Funktionserweiterungen einzureichen, gehen Sie zu <https://community.rws.com/ideas/> und befolgen Sie die dortigen Anweisungen.

Auch wenn die Anfrage zur Aufnahme in eine spätere Version von uns geprüft wird, sei darauf hingewiesen, dass sich daraus für RWS keinerlei Verpflichtung ergibt, eingereichte Verbesserungswünsche umzusetzen. Die Berücksichtigung von Verbesserungsvorschlägen in zukünftigen Versionen liegt im alleinigen Ermessen von RWS.

Geschäftszeiten und Verfügbarkeit der Supportservices

Reguläre Geschäftszeiten des Supports

[RWS Support Gateway](#) ist 24 x 7 verfügbar.

Die Mitarbeiter:innen des technischen Supports von RWS stehen Ihnen zu den in der jeweiligen Region üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung:

Region	Uhrzeit	Zeitzone
APAC	09:00 – 17:30	Japan Standard Time
EMEA	09:00 – 17:30	MEZ
NASA	09:00 – 20:30	Eastern Standard Time (USA Ostküste)

Bitte entnehmen Sie die für Sie gültige(n) Supportservice-Region(en) dem jeweiligen Bestellformular oder Ihrem Vertrag. Die angegebenen Betriebszeiten sind die normalen Geschäftszeiten, einige technische Support-Zentren von RWS bleiben jedoch an lokalen öffentlichen Feiertagen geschlossen.

Administrator:innen für Ihr Konto können die Region einzelner Benutzer:innen so anpassen, dass jede:r Benutzer:in Support in der jeweiligen Region erhält.

Der gesamte technische Support von RWS wird auf Englisch abgewickelt, für ausgewählte Produkte steht jedoch Support in einigen zusätzlichen Sprachen zur Verfügung.

Eskalationsprozess

Eine Eskalation dient dem Zweck, weitere Ressourcen hinzuzuziehen oder die Anfrage an eine höhere Führungsebene zu verweisen, wenn dies erforderlich ist, um Serviceziele einzuhalten bzw. die Erwartungen des Kunden zu erfüllen.

Der Eskalationsprozess von RWS ist folgendermaßen aufgebaut:

Stufe	Kontakt	Eskalationsvorgang
1	Eskalation innerhalb der Anfrage	Öffnen Sie die Anfrage im RWS Support Gateway, klicken Sie auf „Request Escalation“ (Eskalation anfordern) und geben Sie den Grund ins Kommentarfeld ein. Der/die RWS Supporttechniker:in und der/die Support Manager:in werden über die Eskalationsanforderung unterrichtet. Laut unseren Zielvorgaben meldet sich ein:e RWS Supporttechniker:in oder Support Manager:in innerhalb von zwei (2) Geschäftsstunden beim Kunden und bestätigt die Anforderung.
2	Globales Support Management-Team: supportmanagers@rws.com	Senden Sie eine E-Mail mit Anfragenummer, Eskalationsgrund und geschäftlichem Erfordernis an den/die Support Manager:in. Die E-Mail wird durch das Global Management-Team von RWS entgegengenommen. Laut Vorgaben meldet sich ein:e Manager:in bzw. eine:r seiner Stellvertreter:innen innerhalb von zwei (2) Geschäftsstunden beim Kunden, um das weitere Vorgehen zu erörtern.
3	Leiter:innen der Global Client Services: gcs.leaders@rws.com	Wenn die Ursache für die Eskalation ungelöst bleibt, können der Kunde und/oder der/die Support Manager:in an die Leiter:innen der Global Client Services eskalieren. Diese arbeiten zusammen mit ihren Mitarbeiter:innen an einer Lösung und sprechen sich bei Bedarf mit dem Kunden ab.

Anhang D: Supportstufen für Übersetzungssoftware-Produkte

Angebote ⁶	3-Monats-Vertrag (nur Freelance)	SMA Stufe 1	SMA Stufe 2
Support in Stunden	8,5 x 5	8,5 x 5	8,5 x 5
Service-Levels (SLA)	P1: 1 Stunde P2: 1 Werktag P3: 2 Werktage P4: 3 Werktage	P1: 1 Stunde P2: 1 Werktag P3: 2 Werktage P4: 3 Werktage	P1: 1 Stunde P2: 4 Stunden P3: 1 Werktag P4: 2 Werktage
Benannte Supportkontakte	1	1	4
Unbegrenzte Anzahl von Supportanfragen	✓	✓	✓
Live-Chat zum Zurücksetzen von Lizenzen	✓	✓	✓
Bei Bedarf Remotezugriff durch unseren technischen Support	✓	✓	✓
Produkt-Patches und neue Versionen	✓	✓	✓
Kostenloses Upgrade auf die nächste Version	✗	✓	✓
24 x 7-Zugriff auf RWS Support Gateway, Knowledge Base, Community und Tutorials	✓	✓	✓
Supportkommunikation	✓	✓	✓

⁶ A-la-carte-Optionen sind separat in [Anhang E](#) aufgeführt.

Anhang E: A-la-carte-Optionen für Übersetzungssoftware- Produkte

A-la-carte-Optionen sind nur bei SMA Stufe 2 verfügbar.

Zur Erörterung der im Folgenden beschriebenen A-la-carte-Optionen sollte der Kunde sich an den/die zuständige:n RWS Vertriebsmitarbeiter:in, das [RWS-Team für Vertragsangelegenheiten](#) oder den [technischen Support von RWS](#) wenden.

A-la-carte-Optionen	Beschreibung
Weitere benannte Supportkontakte	Support für weitere benannte Supportkontakte, die mit dem technischen Support von RWS zusammenarbeiten, kann zusätzlich erworben werden.
Speziell zugewiesene:r Techniker:in	Benannte:r Supporttechniker:in, der/die sich mit der Kundenumgebung vertraut macht und für die Bearbeitung sämtlicher Supportanfragen verantwortlich ist. Der/die Ihnen speziell zugewiesene Techniker:in führt außerdem eine monatliche Service-Überprüfung durch, um wichtige Aspekte des Supportservice zu überprüfen, darunter Erfüllung von SLAs, Zeit bis zur Lösung von Anfragen, ausstehende Supportanfragen und neueste Produktentwicklungen (neue Versionen und kumulative Updates).

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Finanzdienstleistungen, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*.
* RWS Group bezeichnet RWS Holdings PLC im Auftrag und im Namen ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.