

SEP Support Definitionen und Leistungen



Einleitung

Die SEP AG bietet für Kunden, Partner und Interessenten verschiedene Support-Möglichkeiten.

In diesem Infoblatt werden alle wichtigen Begriffe im Zusammenhang mit dem SEP Support erklärt und alle kostenfreien und kostenpflichtigen Support-Varianten aufgezeigt.

Das Bestreben von SEP ist es, die Software SEP sesam fehlerfrei herauszugeben und die Konfiguration so einfach wie möglich zu gestalten, damit Anwenderfehler vermieden werden können. Wie bei jeder Software können aber weder eine absolute Fehlerfreiheit garantiert noch Anwenderfehler ausgeschlossen werden. Außerdem können Störungen durch die Hardware, dem Betriebssystem oder anderer beteiligter Software entstehen.

Bestmögliche Unterstützung erhalten Kunden durch den Support der SEP AG und/oder einem qualifizierten SEP Partner. Neben kostenfreien Support-Leistungen (z.B. in der Evaluierungs- und Installationsphase) sei aber darauf hingewiesen, dass ein umfassender technischer Support nur bei abgeschlossener SEP Maintenance möglich ist.

Im Folgenden werden die SEP Support Definitionen und Leistungen erläutert.

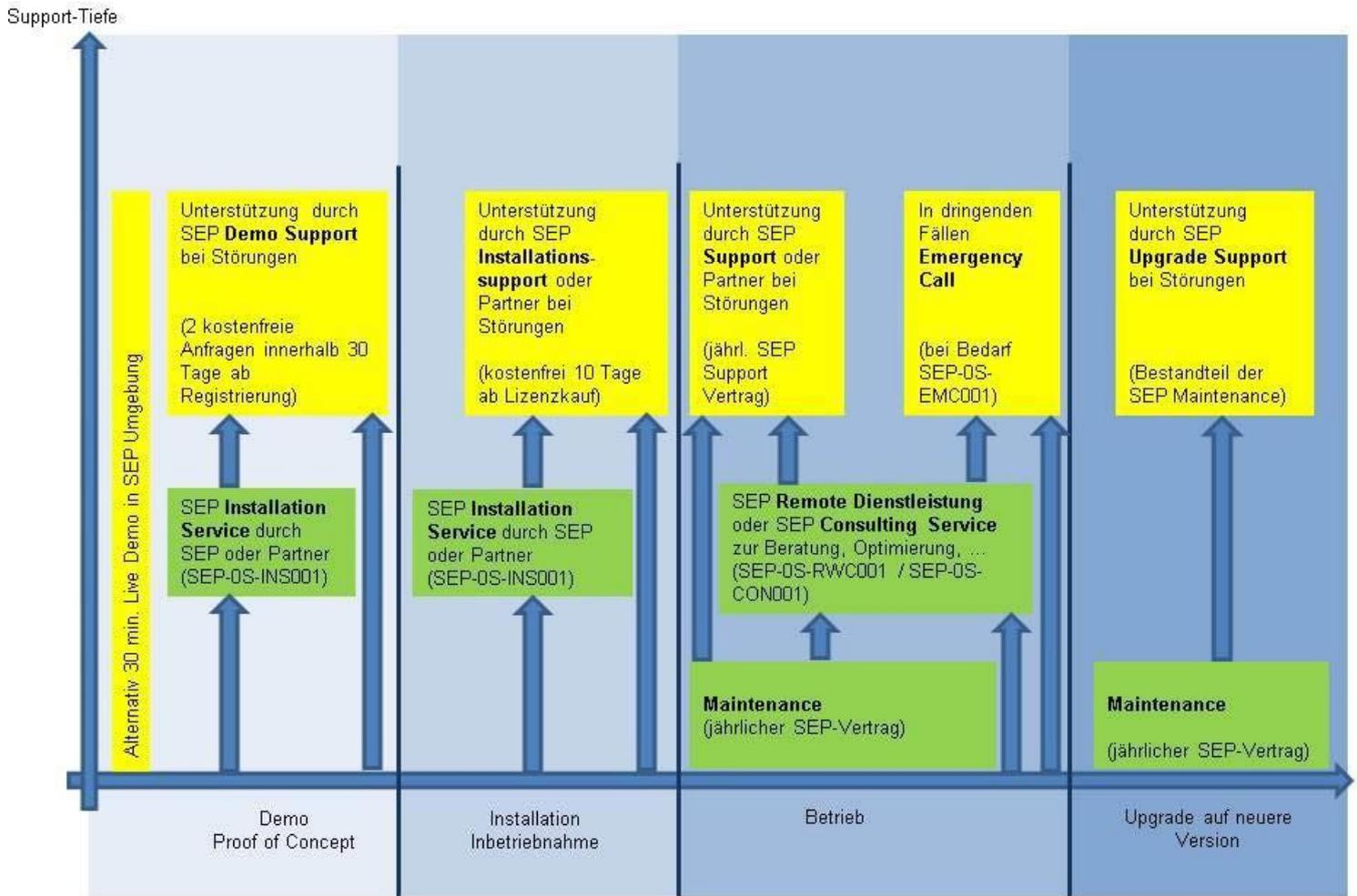
SEP Support - Definitionen und Leistungen

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Inhaltsverzeichnis	2
Übersicht der Supportarten für SEP sesam Kunden.....	3
SEP sesam Hotline.....	4
SEP sesam Download und unterstützte HW/SW	4
Allgemeine Erklärungen und Begriffsdefinitionen.....	5
Geschäftszeiten der SEP AG	5
Demo-Support:	5
SEP Support:.....	5
Severity: Klassifizierung der Supportanfragen	6
SEP Maintenance	7
Voraussetzungen für den Anspruch der SEP Maintenance.....	7
inklusive SEP Support	7
Begriffsdefinitionen.....	7
SEP Support Leistungen	9
Weitere SEP Dienstleistungen	11

SEP Support - Definitionen und Leistungen

Übersicht der Supportarten für SEP sesam Kunden



SEP Support - Definitionen und Leistungen

SEP sesam Hotline

Zur Kontaktaufnahme des SEP Supports gibt es folgende Möglichkeiten für Kunden mit gültiger SEP Maintenance bzw. für deren zertifizierte Support-Partner:

1. Erstellen eines elektronischen Tickets über das SEP OTRS System

Anmelden an <https://support.sep.de/otrs/customer.pl> mit Angabe der Kundennummer und dem einmalig erstelltem Passwort.

oder

2. Schreiben einer E-Mail unter Angabe der Kundennummer an support@sep.de

Die E-Mail wird automatisch in unserem Ticketsystem erfasst. Das Ticket kann dann über <https://support.sep.de/otrs/customer.pl> eingesehen und Veränderungen verfolgt werden.

oder

3. Direkter Anruf der SEP Hotline

Im Falle einer Nachfrage mit der Severity „Critical“ zu einem geöffneten Ticket oder Anfragen außerhalb der offiziellen Geschäftszeiten kann der Support ausschließlich telefonisch per Hotline erreicht werden.

Hotline: +49 (0) 8024 464 464 4

SEP sesam Download und unterstützte HW/SW

Software Download

Alle Software-Komponenten von SEP sesam stehen hier zum Download zur Verfügung:

<http://www.sep.de/de/download-support/download/>

SEP sesam OS und Database Support Matrix

Informationen zu unterstützten SEP sesam Versionen, Plattformen, Betriebssystemen, Groupware- und Datenbank-Lösungen und ihrer Versionen:

http://wiki.sepsoftware.com/wiki/index.php/SEP_sesam_OS_and_database_support_matrix

SEP sesam unterstützte Storage Hardware

SEP sesam verwendet die Treiber des Betriebssystems bzw. des Laufwerks-Herstellers, so dass alle Laufwerke, die von den Betriebssystemen unterstützt werden, auch von den SEP Lösungen angesprochen werden können. Eine Liste der zusätzlich verifizierten Hardware ist unter folgendem Link einzusehen.

https://wiki.sep.de/wiki/index.php/SEP_sesam_Storage_Hardware_Support_Matrix

SEP Support - Definitionen und Leistungen

Allgemeine Erklärungen und Begriffsdefinitionen

Geschäftszeiten der SEP AG

Montag bis Freitag 09:00 bis 17:00 Uhr CET
Ausnahme sind bundesweite Feiertage

Erreichbarkeit für Anfragen an den Support

Demo-Support:

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag 09:00 bis 17:00 (CET)

Kontaktmöglichkeiten: Online SEP-Supportportal und SEP Hotline
+49 8024 464 464 4

SEP Support:

SEVERITY LEVEL	CRITICAL (SEVERITY 1)	MAJOR (SEVERITY 2)	MINOR (SEVERITY 3)	COSMETIC (SEVERITY 4)
REAKTIONSZEIT	4 Stunden	8 Stunden	12 Stunden	12 Stunden
REAKTIONSZEITRAUM	24 x 7	10 x 5 08:00-18:00 (CET) Mo - Fr	8 x 5 09:00-17:00 (CET) Mo - Fr	8 x 5 09:00-17:00 (CET) Mo - Fr
KONTAKTMÖGLICHKEIT	SEP Hotline: +49 (0) 8024 464 464 4	SEP-Supportportal: support@sepsoftware.com SEP Hotline: +49 (0) 8024 464 464 4		

Emergency Call: 7 x 24 SEP Hotline: +49 (0) 8024 464 464 4
Besteht keine aktive und gültige SEP Maintenance, muss
zuvor folgendes Webformular ausgefüllt werden.
<https://www.sep.de/de/download-support/emergency-call/>

Demo- Neukundensupport Nur nach Terminvereinbarung und Anmeldung über
Formular auf <http://www.sep.de/de/download-support/support/>

SEP Support - Definitionen und Leistungen

Severity: Klassifizierung der Supportanfragen

Critical (Severity 1) Unternehmenskritische Störung, die die Produktion bzw. den Betriebsablauf stilllegt und bei der kein alternativer Lösungsansatz (Workaround) besteht, um die Störung zu beheben bzw. diese zu umgehen. Nur Rücksicherungs- bzw. Wiederherstellungsstörungen von aktiven Umgebungen außerhalb der Installations- und Testphase können mit den Severity Level 1 (Critical) eingestuft werden.

Die Situation muss die folgenden Kriterien erfüllen:

- Ohne die erfolgreiche Wiederherstellung von Daten oder Systemen ist kein normaler Betriebsablauf möglich.
- Rücksicherungen von älteren Datensicherungen erzeugen dieselbe Störung oder sind nicht relevant, um den normalen Betriebsablauf wieder zu ermöglichen.

Major (Severity 2) Wichtige Funktionen im Unternehmen sind stark beeinflusst bzw. Daten sind nicht mehr vorhanden oder erhebliche Leistungsprobleme wurden festgestellt. Die Störung betrifft wichtige Geschäftsprozesse und kein wirkungsvoller alternativer Lösungsansatz (Workaround) ist möglich. Das Unternehmen funktioniert jedoch weiterhin, wenn auch eingeschränkt. Nur Störungen von aktiven Umgebungen außerhalb der Installations- und Testphase können mit den Severity Level 2 (Critical) eingestuft werden.

Minor (Severity 3) Ein teilweiser, nicht-kritischer Verlust der Nutzung des Dienstes mit einem mittleren bis geringen Einfluss auf den Geschäftsprozess, das Unternehmen funktioniert jedoch weiterhin. Kurzfristige Abhilfe ist verfügbar, aber nicht langfristig und planbar.

Cosmetic (Severity 4) Anfrage zu technischen Funktionen, Navigation, Installation oder Konfiguration. Fehler mit Auswirkungen auf eine kleine Anzahl von Benutzern. Akzeptable Lösung (Workaround) verfügbar.

SEP Support - Definitionen und Leistungen

SEP Maintenance

Voraussetzungen für den Anspruch der SEP Maintenance inklusive SEP Support

Um im Fehlerfall mit der SEP sesam Applikation einen Anspruch auf Support zu erhalten, muss gewährleistet sein, dass die neueste SEP sesam Version und bei Bedarf die neuesten Patches dafür eingespielt werden können. Außerdem muss/müssen sich auch das Betriebssystem sowie Applikationen, die durch SEP sesam gesichert werden können (z.B. VMware oder Oracle) auf den neuesten Stand aktualisieren lassen, z.B. durch Servicepacks oder Patches.

Bei Bedarf muss ein Deaktivieren bzw. im Extremfall Deinstallieren des Virenschanners und ein Deaktivieren der Firewall möglich sein, um Probleme auszuschließen bzw. zu lösen, die damit im Zusammenhang stehen könnten. Für eine schnelle Bearbeitung muss ein Remote Zugang (SEP TeamViewer, Web Service Tool, SSH, RDP o.ä.) zur Verfügung stehen. Sollte es keine Möglichkeit eines Remotezugangs geben, kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen.

Begriffsdefinitionen

Support Services

Support Services definieren Kommunikationswege, unterstützte Applikationen, Reaktionszeit, Meldezeitraum für die technische Unterstützung bei Anwendungs- und Konfigurationsfragen sowie Problemzuständen. Der SEP Support Service setzt einen gültigen Upgrade Service voraus.

Kunden ID = Login für SEP Ticketsystem

Das SEP Zertifikat enthält die Kundennummer (ID), die bei Supportanfragen angegeben werden muss.

SEP License ID

Das SEP Zertifikat enthält die SEP License ID. Diese ID beschreibt eindeutig eine SEP sesam Umgebung pro Backup Server. Die ID bleibt identisch auch bei Änderung von Serverdaten und dient zum Bezug auf ein SEP Lizenzfile (sm_lic.ini).

Incident / Supportmeldung / Call

Ein Incident/Call ist eine Einheit, die für die Behandlung bzw. Unterstützung eines technischen Problems auf einem System verwendet wird. Davon unberührt ist die Anzahl der notwendigen Kontaktaufnahmen zur Bearbeitung.

Meldezeitraum

Zeitraum, in dem der Lizenznehmer die Möglichkeit hat, Fehlermeldungen oder Unterstützungsanfragen an die SEP AG zu melden.

Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen dem Eingang der Supportmeldung bei der SEP AG (telefonisch oder per E-Mail) und der Kontaktaufnahme durch einen SEP Support-Mitarbeiter.

Remote Support

Um eine schnelle Analyse und Unterstützung bei der Problemsuche bzw. Problembehebung zu ermöglichen, muss eine Remote Verbindung verfügbar sein (Web Service Tool, SSH, RDP o.ä.).

Laufzeit

Maintenance Verträge bei der SEP AG haben eine normale Laufzeit von 12 Monaten, beginnend mit dem Abschlussdatum oder dem Tag der Lizenzerstellung.

SEP Support - Definitionen und Leistungen

BSR Windows/BSR Linux

Unterstützung von Bare System Recovery für Windows und Linux für den Wiederherstellungsfall.

Support Call ID

Die Angabe der Call ID bei der weiteren Kommunikation (Anrufen, Zusendung von Protokollen, Rückmeldungen usw.) ist obligatorisch. Die Call ID wird von SEP mit der Aufnahme des Incidents generiert und mitgeteilt.

Vollständigkeit einer Supportanfrage

Damit die Supportmitarbeiter der SEP AG Anfragen so schnell wie möglich protokollieren, zuordnen und bearbeiten können, sind folgende Punkte immer bei einer Anfrage anzugeben:

- Art und Klassifizierung der Anfrage, sowie Gültigkeit der SEP Maintenance
- Kontaktdaten für die Rückmeldung
- genaue Fehlerbeschreibung und Fehlermeldung von SEP sesam
- Aktion, bei der der Fehler auftrat
- eingesetzte OS und SEP sesam Version
- eingesetzte Sicherungs-HW

SEP Support - Definitionen und Leistungen

SEP Support Leistungen

Im Rahmen des SEP Supports kann keine konzeptionelle Unterstützung geleistet werden. Diese kann ausschließlich durch kostenpflichtige Consulting-Leistung durch zertifiziertes Personal erfolgen.

Technische Unterstützung im Problem- bzw. Fehlerfall

- Standardinstallationen auf SEP sesam unterstützten und nicht abgeänderten (gehärtet oder anderweitig speziell angepassten) Betriebssystemen (siehe http://wiki.sepsoftware.com/wiki/index.php/SEP_sesam_OS_and_database_support_matrix) von SEP sesam Server, Client, Groupware Agenten, Remote Device, Remote Device Server, GUI
- Einrichten von SEP-zertifizierter Storage-Hardware
- Einrichten und Konfigurationsunterstützung des SEP sesam Datastore
- GUI-Zugriffsberechtigung (Benutzererlaubnis)
- Client-Zugriff
- Ermöglichen der Ausführung von Befehlssterminen
- Aufnahme der Clients (auch Portverwaltung für Komponenten innerhalb einer DMZ)
- Konfiguration und Einrichtung vom Betriebssystem erkannter Storage-Hardware als Sicherungsmedien
- Anlegen von Sicherungsaufträgen und Sicherungsgruppen
- Einrichtung von Zeitplänen und Sicherung-/ Medien-/ Rücksicherungs-/ Befehlssterminen und Migrationen
- Aktivieren der SEP sesam Schnittstellen (z.B. Notify, Alarm, Disaster, Pre/ Post)
- Auswertung von Tages- und Statusprotokollen
- Ausführung von File, Extension-Rücksicherungen via GUI
- Update der SEP sesam Komponenten auf identischem System
- Verwendung von sm_slu und weiteren Prüfkomponten
- Update einzelner SEP sesam Komponenten im Fehlerfall auf die aktuelle Version
- Einfachen Netzwerkverbindungsproblemen zwischen den einzelnen SEP sesam Komponenten
- Wiederherstellung eines dedizierten SEP sesam Servers (nur Backupserver kein produktives Livesystem) auf identischer Hardware mit der sm_disaster Information und allen vorhandenen Sicherungsmedien

Vom SEP Support ausgeschlossene Leistungen

- Wiederherstellung eines SEP sesam Servers bei nicht vorhandener sm_disaster (siehe wiki.sep.de) Information
- Durchführen eines Umzugs bzw. Betriebssystem-Updates des SEP sesam Servers auf selber oder unterschiedlicher Hardware
- Behandlung von Systemstörungen jeglicher Art nach einem Umzug des SEP sesam Servers auf andere Hardware bzw. ein anderes Betriebssystem, wenn dieser nicht durch einen Techniker der SEP AG durchgeführt wurde
- Analyse von System- und Betriebssystemproblemen, die über den Funktionsbereich der SEP sesam Komponenten hinausgehen

SEP Support - Definitionen und Leistungen

Vom SEP Support ausgeschlossene Leistungen (Fortsetzung)

- Tiefgreifende Netzwerkanalysen bei Verbindungsabbrüchen zwischen den einzelnen SEP sesam Komponenten (z.B. Firewall Analyse, Routing und sonstige Netzwerkeinstellungen)
- Auswertung von Betriebssystem-(Event)Logfiles, die den SEP sesam Dienst und deren Komponenten einschränken bzw. funktionslos machen
- Analyse der Auswirkung im Fehlerfall auf alle SEP sesam Komponenten aller nicht zum Betriebssystem, Treiber, Storage-, Datenbank- oder Netzwerkkomponenten gehörenden Programme/Tools
 - z.B.: ein Virens Scanner muss bei Verdacht im Fehlerfall vom Kunden deaktiviert bzw. im Extremfall gelöscht werden, um einen reibungslosen Betrieb der SEP sesam Komponenten sicherzustellen und das Problem einzugrenzen
- Physikalische Speicherhardware, die über „Paravirtualisierung“ und „passthrough“ in eine Virtuelle Umgebung durchgereicht bzw. bereitgestellt wird
- Problembehandlung von Speicherkomponenten, die nicht für den Dauerbetrieb als Backupspeicher ausgelegt sind
- Durchführen eines Updates der SEP sesam Komponenten auf eine aktuelle Version

Leistungen, die über kostenpflichtige Remotedienstleistung buchbar sind

- SEP sesam Konzepterstellung für Installation und Umsetzung einer automatisierten Datensicherungsstrategie mit SEP sesam
- Durchführen eines Umzugs auf andere Betriebssystem-Versionen oder Hardware eines dedizierten SEP sesam Servers (nur Backup Server, kein produktives Live-System)
- Wiederherstellung eines SEP sesam Servers bei nicht vorhandener sm_disaster (siehe wiki.sep.de) Information
- Durchführen eines SEP sesam Updates aller Komponenten auf eine gewünschte und supportete Version
- Alle anderen, nicht aufgeführten Punkte, können mit unserem Servicepersonal support@sep.de besprochen und vereinbart werden

Voraussetzungen

- Um eine Remotedienstleistung durchführen zu können, muss ein Remote Zugang (SEP TeamViewer, Web Service Tool, SSH, RDP o.ä.) zur Verfügung stehen. Sollte es keine Möglichkeit eines Remotezugangs geben, muss eine kostenpflichtige Vorort-Installation bzw. Consulting gebucht werden
- Bei Bedarf muss ein Deaktivieren bzw. im Extremfall Deinstallieren des Virens Scanners und ein Deaktivieren der Firewall möglich sein
- Funktionierende Namensauflösung über DNS
- Administrator-/ Root-Account
- Technisch versierte Unterstützung für die IT-Infrastruktur muss durch einen Administrator bzw. Techniker gegeben sein

SEP Support - Definitionen und Leistungen

Weitere SEP Dienstleistungen

Entsprechend der SEP Preisliste bieten wir folgende weitere Dienstleistungs-Positionen:

SEP Workshop vor Ort oder Remote		Artikel
<p>Profitieren Sie von dem umfangreichen Wissen eines SEP Spezialisten und erarbeiten Sie gemeinsam professionelle Lösungen für individuelle Aufgabenstellungen.</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disaster Recovery Szenarien • Virtualisierungs-Szenarien für Backup und Recovery • Backup und Recovery Tuning 		
Personentag (8 Stunden) zzgl. Reisekosten		auf Anfrage
SEP Consultingservice vor Ort oder Remote		Artikel
<p>Consulting für folgende Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen einer Sicherheitsstrategie für zentrale und dezentrale Umgebungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Aufbewahrungsfristen ○ Rotationszyklen ○ Wiederherstellungsfristen ○ Zeitsteuerung (was kann wann gesichert werden) ○ Maßnahmen zur Einhaltung der SLAs inkl. RPO und RTO • Unterstützung bei Hardware-, Netzwerk- und Backup Storage Dimensionierung • Unterstützung bei der Firewall- und WAN-Konfiguration • Priorisierung von Diensten / Servern / Daten • MSP Planung • Beratung zur Einbindung von nicht supporteten Systemen • Dokumentation 		
Personentag (8 Stunden) zzgl. Reisekosten		auf Anfrage
SEP Installationsservice vor Ort oder Remote		Artikel
<p>Installation für folgende Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation aller SEP sesam Komponenten • Update aller SEP sesam Komponenten • Konfiguration aller SEP sesam Komponenten gemäß vorliegendem Konzept • Konfiguration und Einbindung der Backup Storage • Kurzeinweisung 		
Personentag (8 Stunden) zzgl. Reisekosten		auf Anfrage

SEP Support - Definitionen und Leistungen

SEP Remote-Dienstleistung – 60 Min.		Artikel
SEP Remote-Dienstleistung für Überwachungs-, Konfigurations- und Installationsarbeiten, Abrechnung erfolgt in begonnenen 30-Minuten-Einheiten		auf Anfrage
SEP Training Advanced – vor Ort		Artikel
Individual-Schulung durch SEP Referent vor Ort für alle Bereiche von SEP sesam (max. 5 Teilnehmende), Personentag (8 Stunden) zzgl. Reisekosten		auf Anfrage