

Status & Support Policy

Regeln fuer Supportablaeufe, Statusinformationen und operative Kommunikation.

VERSION

1.0

GÜLTIG AB

2026-07-13

AKTUALISIERT

2026-07-13

1. Zweck

Diese Status & Support Policy beschreibt die Grundsätze der Can Lead GmbH hinsichtlich Support, Wartungsarbeiten, Systemstatus sowie der Kommunikation bei technischen Störungen der Plattform **Canlio**.

Sie ergänzt insbesondere die **Terms of Service**, das **Service Level Agreement (SLA)**, die **Security Policy** sowie sämtliche weiteren Vertragsdokumente.

2. Supportkanäle

Die Can Lead GmbH stellt ihren Kunden je nach gebuchtem Leistungsumfang geeignete Supportkanäle zur Verfügung.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Kundenportal
- Supportformular
- E-Mail
- Telefon
- Videokonferenzen
- Live-Chat
- sowie weitere digitale Kommunikationswege.

Die jeweils verfügbaren Kontaktmöglichkeiten richten sich nach dem gebuchten Tarif oder einer individuellen Vereinbarung.

3. Supportzeiten

Soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, erfolgt die Bearbeitung von Supportanfragen während der regulären Geschäftszeiten der Can Lead GmbH.

Außerhalb der Geschäftszeiten können Anfragen jederzeit eingereicht werden. Die Bearbeitung erfolgt zum nächstmöglichen Zeitpunkt.

Für Enterprise-Kunden können gesonderte Supportzeiten oder Rufbereitschaften vereinbart werden.

4. Priorisierung von Anfragen

Supportanfragen werden entsprechend ihrer Auswirkungen priorisiert.

Dabei können insbesondere berücksichtigt werden:

Priorität 1 – Kritisch

- vollständiger Plattformausfall
- sicherheitsrelevante Vorfälle
- erhebliche Beeinträchtigung geschäftskritischer Funktionen

Priorität 2 – Hoch

- wesentliche Funktion eingeschränkt
- keine zumutbare Ausweichmöglichkeit vorhanden

Priorität 3 – Mittel

- einzelne Funktionen beeinträchtigt
- Umgehungslösung vorhanden

Priorität 4 – Niedrig

- allgemeine Fragen
- Beratungsanfragen
- Verbesserungsvorschläge
- Design- oder Komfortthemen

Die endgültige Einstufung erfolgt durch die Can Lead GmbH unter Berücksichtigung der tatsächlichen Auswirkungen.

5. Statusinformationen

Zur transparenten Kommunikation kann die Can Lead GmbH Informationen über den Betriebszustand der Plattform veröffentlichen.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Systemverfügbarkeit
- Wartungsarbeiten
- geplante Updates
- bekannte Störungen
- Sicherheitsinformationen
- abgeschlossene Vorfälle
- Performanceeinschränkungen

Statusinformationen können insbesondere über

- das Kundenportal,
- eine öffentliche Statusseite,
- E-Mail,
- oder weitere geeignete Kommunikationskanäle

bereitgestellt werden.

6. Geplante Wartungsarbeiten

Zur Sicherstellung eines sicheren und stabilen Plattformbetriebs können regelmäßige Wartungsarbeiten durchgeführt werden.

Hierzu gehören insbesondere:

- Softwareupdates
- Sicherheitsupdates
- Datenbankoptimierungen
- Infrastrukturmodernisierungen
- Performanceverbesserungen
- Fehlerbehebungen
- Migrationen

Soweit möglich, werden planbare Wartungsarbeiten im Voraus angekündigt.

Kurzfristige Wartungsmaßnahmen können insbesondere dann erfolgen, wenn dies zur Abwehr erheblicher Sicherheitsrisiken oder zur Stabilisierung der Plattform erforderlich ist.

7. Kommunikation bei Störungen

Bei erheblichen technischen Störungen informiert die Can Lead GmbH betroffene Kunden nach Möglichkeit zeitnah.

Die Kommunikation kann insbesondere Informationen enthalten über:

- Art der Störung,
- betroffene Funktionen,
- eingeleitete Maßnahmen,
- voraussichtliche Dauer,
- verfügbare Ausweichlösungen,
- sowie den Abschluss der Störungsbeseitigung.

Während laufender Vorfälle werden Informationen fortlaufend aktualisiert, soweit dies sinnvoll und technisch möglich ist.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

Zur schnellen Bearbeitung von Supportfällen verpflichtet sich der Kunde,

- Fehler möglichst genau zu beschreiben,
- reproduzierbare Schritte mitzuteilen,
- relevante Screenshots bereitzustellen,
- Fehlermeldungen zu übermitteln,
- Browser- oder Geräteinformationen anzugeben,
- sowie angemessen bei der Fehleranalyse mitzuwirken.

Unvollständige oder unzutreffende Angaben können die Bearbeitung verzögern.

9. Kontinuierliche Verbesserung

Support ist für die Can Lead GmbH nicht ausschließlich Fehlerbehebung, sondern ein wesentlicher Bestandteil der kontinuierlichen Produktverbesserung.

Rückmeldungen unserer Kunden fließen – soweit technisch, wirtschaftlich und organisatorisch sinnvoll – in die Weiterentwicklung von Canlio ein.

Unser Ziel ist ein schneller, transparenter und lösungsorientierter Support sowie eine offene Kommunikation über den technischen Zustand der Plattform.

Unternehmensdaten

Can Lead GmbH
Leerer Landstraße 29
26629 Großefehn
Deutschland
Geschäftsführer: Necati Can
Registergericht: Amtsgericht Aurich
HRB: 208028
Website: www.canlio.de