

znt-Software - Support- und Wartungsbedingungen

Version: German V-2.3
Version Date: 13.02.2015
Released: B.Marsoner
Author: H.Mayer
File: znt SW Support and Maintenance Conditions German) v2.3.docx

1 Präambel zu den znt-Software - Support- und Wartungsbedingungen

Im Rahmen von Support und Wartung für znt-Software leistet znt je nach getroffener Vereinbarung „Standard Produkt Support“ und „Standard Produkt Wartung“ für die lizenzierte znt-Software.

Zur Abgrenzung der Leistungen ist zunächst eine Definition der verschiedenen Support Level beigefügt. Anschließend an die Definition sind die Bedingungen für die Leistungen des Produkt Supports und der Wartung festgelegt.

2 Support Level Definitionen

Das Support Modell definiert die verschiedenen Support Level und regelt die Zuständigkeit des Lizenznehmers bzw. znt:

- Level 1 – Endanwender-Support
- Level 2 – Key User und Solution-Support
- Level 3 – znt Produkt Support

Level 1 – Endanwender-Support

Dieser erste Support Level wird vom Lizenznehmer durch fachkundiges, für diese Aufgabe zugewiesenes Personal, ausgeführt. Er umfasst die Unterstützung der Benutzer bei der Anwendung des Systems, bei der Installation und Konfiguration sowie der Systemadministration und die Bereitstellung der benötigten Informationen, falls das Problem an den nächsten Support Level weitergereicht wird. Level 1 Support ist nicht Bestandteil des znt Produkt Support.

Level 2 – Key User und Solution-Support

Dieser Support-Level wird vom Lizenznehmer durch fachkundiges Personen (Level 2 Supporter) ausgeführt, die über Kenntnisse bezüglich der speziellen Konfigurationen der kundenspezifischen Solution, die auf der lizenzierten znt-Software basiert, verfügen. Die Level 2 Supporter haben eine spezielle Einführung in die Problemanalyse und Administration des Systems erhalten. Die Level 2 Supporter bearbeiten Probleme, die vom Level 1 Support weitergereicht wurden. Wenn die Probleme auf Level 2 ebenfalls nicht gelöst werden können und durch die gewarteten Produkte verursacht sind, werden sie auf Level 3 weitergereicht. Die Weiterleitung erfolgt durch einen klar definierten Personenkreis aus dem Level 2 Support. Level 2 Support ist nicht Bestandteil des znt Produkt Support.

Level 3 – znt Produkt Support

Level 3 Support wird von znt bereitgestellt und vom Level 2 Support angefordert. Level 3 Support behandelt nur Anfragen, die vom Level 2 nicht gelöst werden können und die tiefere technische Produkt-Expertise erfordern oder die eine Änderung an der Produktsoftware erfordern (Patches oder Versions-Updates, abhängig von der Priorität). Details zum znt Standard Produkt Support sind in nachfolgendem Kapitel beschrieben.

3 znt Standard Produkt Support

znt leistet hochqualitativen, zuverlässigen Standard Produkt Support auf Level 3. Der Support soll sicherstellen, dass die lizenzierte znt-Software gemäß den Spezifikationen arbeitet.

Supportanfragen werden erst an znt gestellt, wenn das Problem tatsächlich von der lizenzierten znt-Software verursacht wurde. Der Lizenznehmer benennt einen Kreis von Level-2 Support Bearbeitern, die nach

einer entsprechenden Schulung und Einführung die Support Anfragen an den znt Standard Produkt Support stellen.

Kann znt ein gemeldetes Problem nicht nachstellen und lösen, so wird der Lizenznehmer so rasch wie möglich informiert und gemeinsam eine Behebung oder Umgehung des Problems gesucht.

znt stellt sicher, dass der Support durch qualifiziertes Personal zeitnah in professioneller Art ausgeführt wird. Die Supportmitarbeiter sprechen fließend Deutsch und Englisch.

3.1 Mitwirkung des Lizenznehmers

Für die Ausführung des Supports benötigt znt verschiedene Informationen und Dokumentationen vom Lizenznehmer:

- Dokumentation über die System Konfiguration und Umgebung.
- Für die Problemanalyse wird der Lizenznehmer die benötigten Log-Files und Umgebungsdaten zur Verfügung stellen.
- Wenn das Problem nicht auf Basis der Log-Files analysiert werden kann, wird der Lizenznehmer znt über einen Remote Zugang Zugriff auf die relevanten Systeme des Lizenznehmers gewähren, oder, wenn dies nicht möglich ist, eine „Remote Guided session“ für den Zugriff auf die Systeme für die Analyse zur Verfügung stellen.
- Entgegennahme und Prüfung der znt Support Reports
- Falls im Netzwerk des Lizenznehmers nur Hardware des Lizenznehmers betrieben werden darf, wird der Lizenznehmer für Arbeiten vor Ort die benötigte Ausrüstung wie z.B. Laptops kostenlos für znt zur Verfügung stellen.

3.2 Support Services, Methoden und Werkzeuge

Im Rahmen des Supports stellt znt dem Lizenznehmer die folgenden Services, Methoden und Werkzeuge bereit

- Support Ingenieure, die mit der Umgebung des Lizenznehmers und den Einsatzbedingungen vertraut sind.
- Ticket Logging per znt JIRA Issue Tracking System
- Ticket Tracking per Remote Access über Internet (Online Ticket Status und Historie)
- Technische Produktdokumentation (User- und Developer-Manuals)

3.3 Incident Management

Der folgende Abschnitt beschreibt die Klassifizierung von Problemen. Die Klasse bestimmt dabei den Bearbeitungsprozess für das gemeldete Problem.

Definitionen

Gewicht: steht in dem Zusammenhang mit der Bedeutung des Problems und kann wie folgt klassifiziert werden:

- Hohes Gewicht: Schwerwiegendes Problem ohne verfügbaren Work Around
- Mittleres Gewicht: Schwerwiegendes Problem, aber verfügbarer Work Around oder kleineres Problem ohne Work Around
- Geringes Gewicht: Kosmetischer Defekt oder kleines Problem mit verfügbarem Work Around.

Die Dringlichkeit ist klassifiziert in:

- Hohe Dringlichkeit: Problem ist von hoher Wichtigkeit für den Lizenznehmer, die Behebung ist zeitkritisch
- Mittlere Dringlichkeit: Zeitnahe Behebung des Problems ist wichtig für den Lizenznehmer
- niedrige Dringlichkeit: Zeitnahe Behebung des Problems ist weniger wichtig für den Lizenznehmer

Klassifizierung

Gewicht und Dringlichkeit definieren die Prioritäten, wie in der nachstehenden Tabelle angeführt:

| | | | | |
|----------------------|-------------------|-------------------|------------------|----------------|
| | | Schwere | | |
| | | 3- niedrig | 2- mittel | 1- hoch |
| Dringlichkeit | 1- hoch | | P2 | P1 |
| | 2- mittel | P3 | P2 | P2 |
| | 3- niedrig | P4 | P3 | |

Tabelle 1: Incident Matrix

P1 ist gegeben, wenn durch Ausfall der znt-Software an zentraler Stelle ein Ausfall der gesamten Systemfunktionen eintritt und das System nicht neu gestartet werden kann.

Incident Reaktionszeiten:

Die folgende Tabelle fasst die Standard-Reaktionszeiten zusammen:

| Incident Priorität | Aufnahme des Incident | Erstanalyse |
|---------------------------|------------------------------|---------------------|
| P1 | 4 Std. | 8 Std. |
| P2 | N.A. | 2 Arbeitstag |
| P3 | N.A. | 1 Woche |
| P4 | N.A. | 1 Monat |

Tabelle 2: Reaktionszeitabelle

Die Servicezeiten sind beim znt Standard Produkt Support definiert als Bürozeiten von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr auf Basis des bayerischen Feiertagskalenders. Die Reaktionszeiten gelten jeweils innerhalb der Servicezeiten. Bei Bedarf kann ein Emergency Produkt Support vereinbart werden, der erweiterte Reaktions- und Servicezeiten abdeckt. Die Bedingungen werden in diesem Fall individuell mit dem Lizenznehmer verhandelt.

znt versteht die Wichtigkeit der schnellen Fehlerbehebung in Produktionsumgebungen und wird jeden zumutbaren Aufwand unternehmen, die Probleme so schnell wie möglich zu beheben. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Behebung von Problemen auf architektureller oder tiefgehender technischer Ebene Zeit in Anspruch nehmen kann. In solchen Fällen werden wir in Abstimmung mit dem Lizenznehmer geeignete Work Around Lösungen suchen.

3.4 Reporting

znt reported dem Lizenznehmer monatlich:

- Alle Information über Support Requests vom Lizenznehmer, deren Status, die Klassifizierung und die aktuellen Details.

- Alle Produktverbesserungsanfragen vom Lizenznehmer, deren Status, die Klassifizierung und die aktuellen Details und, soweit verfügbar, das geplante Release Datum.

3.5 Ausgeschlossene Leistungen

Der znt Produkt Support beinhaltet keine Aufwände, die aus folgenden Gründen anfallen:

- Nicht bestimmungsgemäße Verwendung, falsche Anwendung oder Veränderung der lizenzierten znt-Software;
- Einfluss durch externe, verbundene Software, sofern die Schnittstellen nicht gemäß den Spezifikationen verwendet werden;
- Rollout neuer Produkt Versionen bzw. Anpassung der Solution für neue Produktversionen.
- Analyse und Behebung von Problemen, die im Umfeld der konkreten Anwendung der lizenzierten znt-Software beim Lizenznehmer (Solution) entstanden sind und die nicht durch Fehler in der lizenzierten znt-Software verursacht wurden.

In diesen Fällen kann der Lizenznehmer ein separates Angebot über entsprechende Unterstützungsleistungen anfordern oder mit znt einen Solution-Support Vertrag abschließen.

4 znt Standard Produkt Wartung

Im Rahmen der Standard Produkt Wartung wird znt die lizenzierte znt-Software in

- der jeweils aktuellen Version,
- den zwei Vorgängerversionen bzw.
- jeder neuen Haupt-Version für die Dauer von vier Jahren nach der Bereitstellung für den Lizenznehmer

für die Periode warten, für die der Lizenznehmer eine entsprechende Wartungsvereinbarung abgeschlossen hat. Dem Lizenznehmer werden jeweils nach Ermessen des znt neue Versionen der znt-Software übergeben.

Der Lizenznehmer entscheidet selbst, welche bereitgestellte Version er in seiner Einsatzumgebung ausrollt. Im Rahmen des Standard Produkt Supports werden nur die oben genannten Versionen unterstützt.