

ZNT-Software - Support- und Wartungsbedingungen

Version: 2.8
Versionsdatum: 01.02.2017
Freigegeben: B. Marsoner
Autor: G. Schrottshamer
Datei: znt SW Support and Maintenance Conditions (German) v2.8.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 ZNT Leistungen ist zunächst eine Definition von verschiedenen typischen Support Aufgabenbereichen beigefügt. Anschließend an die Definition sind die Bedingungen für die Leistungen des ZNT Produkt Supports und der Wartung festgelegt.

2 Definition typischer Support Aufgabenbereich

Ein Support Modell definiert verschiedene Aufgabenbereiche des Supports und regelt die Zuständigkeit zwischen den einzelnen Bereichen.

Typischerweise werden folgende Aufgabenbereiche im Support definiert, die hierarchisch aufbauend aufeinander gegliedert sind:

- Endanwender-Support
- Key User und Solution-Support
- Produkt Support

Endanwender-Support

Dieser erste Aufgabenbereich wird vom Lizenznehmer oder seinen Erfüllungsgehilfen durch fachkundiges, für diese Aufgabe zugewiesenes Personal, abgedeckt. 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 Aufgabenbereich weitergereicht wird. Endanwender-Support ist nicht Bestandteil des ZNT Produkt Support.

Key User und Solution-Support

Dieser Aufgabenbereich wird vom Lizenznehmer oder seinem Erfüllungsgehilfen durch fachkundiges Personal ausgeführt, das über Kenntnisse bezüglich der speziellen Konfigurationen der kundenspezifischen Softwarelösung basierend auf der lizenzierten ZNT-Software verfügt. Diese Personen haben eine spezielle Einführung in die Problemanalyse und Administration des Systems erhalten und bearbeiten Probleme, die vom Endanwender-Support weitergereicht wurden. Des Weiteren werden hier gemeldete Probleme analysiert und behoben, die tiefergehende technische Lösungsexpertise bzw. eine Softwareänderung an der Softwarelösung erfordern.

Sofern die Probleme nicht gelöst werden können und durch die gewarteten Produkte verursacht werden, können sie zum ZNT Produkt Support weitergereicht werden. Die Weiterleitung erfolgt durch klar definierte Personen aus dem Kreis dieser Supportgruppe. Der Key User und Solution-Support ist nicht Bestandteil des ZNT Produkt Support.

ZNT Produkt Support

Produkt Support für ZNT-Software wird von ZNT bereitgestellt und von einem fachkundigen, klar definierten Personenkreis des Lizenznehmers oder seines Erfüllungsgehilfen angefordert. Details zum ZNT Standard Produkt Support sind in nachfolgendem Kapitel beschrieben.

3 ZNT Standard Produkt Support

ZNT leistet hochqualitativen, zuverlässigen Standard Produkt Support der sicherstellen soll, 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 geschulten, fachkundigen Personen, die 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 durch Experten, die mit dem ZNT Produkt und den typischen Integrations-Technologien in der Umgebung von Kunden vertraut sind.
- Ticket Logging per ZNT JIRA Issue Tracking System
- Ticket Tracking per Remote Access via 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

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

- *Hohe Gewichtung:* Schwerwiegendes Problem ohne verfügbaren Work Around, die Software kann nicht oder nur mit erheblichen Einschränkungen genutzt werden.
- *Mittlere Gewichtung:* Schwerwiegendes Problem, aber verfügbarer Work Around oder kleineres Problem ohne Work Around, die Software kann nur mit Einschränkungen genutzt werden.
- *Geringe Gewichtung:* Kosmetischer Defekt oder kleines Problem mit verfügbarem Work Around, die Software kann mit geringfügigen Einschränkungen genutzt werden.

Die Dringlichkeit ist klassifiziert in:

- *Hohe Dringlichkeit:* Problem ist von hoher Wichtigkeit für den Lizenznehmer, die Behebung ist zeitkritisch, es drohen Produktionsstillstand oder Lieferverzug.
- *Mittlere Dringlichkeit:* Zeitnahe Behebung des Problems ist wichtig für den Lizenznehmer, es gibt logistische Einschränkungen im Fertigungsablauf und/oder erhöhte Fertigungskosten
- *Niedrige Dringlichkeit:* Zeitnahe Behebung des Problems ist weniger wichtig für den Lizenznehmer

Klassifizierung

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

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

Tabelle 1: Incident Matrix

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 Arbeitstage
P3	N.A.	1 Woche
P4	N.A.	1 Monat

Tabelle 2: Reaktionszeittabelle

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 Service Zeiten. 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 tiefergehender 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 meldet 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.

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 einsetzt. Im Rahmen des Standard Produkt Supports werden nur die oben genannten Versionen unterstützt.