



new solutions



Objective

## **SERVICEBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE MAINTENANCE UND APPLICATION MANAGEMENT SERVICES**

**GERMANEDGE Standard Service Leistungen während der Betriebsphase**

(„Servicebedingungen“)

Stand: 26.11.2020



new solutions



Objective

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Geltungsbereich</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibungen</b> .....	<b>8</b>
3.1	Software Maintenance .....	8
3.1.1	Enthaltene Leistungen .....	8
3.1.2	Minor und Major Releases .....	9
3.1.3	Ausgeschlossene Leistungen .....	9
3.1.4	Leistungsbeginn und Unterbrechungen .....	9
3.2	Software Support .....	9
3.2.1	Incident Management .....	10
3.2.2	Problem Management .....	13
3.2.3	Change Management .....	13
3.2.4	Ausgeschlossene Leistungen .....	15
3.2.5	Leistungsbeginn und Vorbedingungen .....	15
3.3	Request Fulfillment Management .....	16
3.3.1	Request Fulfillment Kapazität .....	17
3.3.2	Request Erfassung und Kategorisierung .....	17
3.3.3	Request Ausführung .....	17
3.3.4	Request Abschluss und Auswertung .....	17
3.3.5	Ausgeschlossene Leistungen .....	17
3.3.6	Leistungsbeginn und Voraussetzungen .....	18
3.4	Event Management .....	18
3.5	Variabler Service .....	18
3.5.1	Leistungsbeginn und Laufzeit .....	19
3.6	Application Management .....	19
<b>4</b>	<b>Allgemeine Vertragsbedingungen</b> .....	<b>20</b>
4.1	Laufzeit .....	20
4.2	Zahlungsbedingungen .....	20
4.3	Änderungen dieser Servicebedingungen .....	20
4.4	Schriftform .....	20
4.5	Sprache .....	21



new solutions



Objective

4.6	Remote-Zugang .....	21
4.7	Rollen und Ansprechpartner, GERMANEDGE .....	21
4.8	Rollen und Ansprechpartner, KUNDE.....	21
<b>5</b>	<b>Definitionen.....</b>	<b>22</b>
5.1	BERIEBSZEIT, SERVICEZEIT und GESCHÄFTSZEIT .....	22
5.2	RELEASE, UPDATE, PATCH, HOTFIX .....	22
5.3	SUPPORT-LEVEL .....	22
5.4	SUPPORT-TICKET.....	23
5.5	TRANSITION.....	23
5.6	SERVICEARTIKEL .....	23
<b>6</b>	<b>Anlagen: Service Templates .....</b>	<b>24</b>
<b>1</b>	<b>Service Template „Software Maintenance“ .....</b>	<b>25</b>
<b>2</b>	<b>Service Template „Software Support“ .....</b>	<b>26</b>
2.1	Leistungsbeginn .....	26
2.2	Rollen und Ansprechpartner, Kunde .....	26
2.3	Kontakt zu GERMANEDGE .....	26
2.4	Remote-Zugang .....	26
<b>3</b>	<b>Service Template „Request Fulfillment Management“ .....</b>	<b>27</b>
3.1	Leistungsbeginn .....	27
3.2	Enthaltene Request Typen .....	27
3.3	Nicht enthaltene Request Typen .....	27
3.4	Autorisierung .....	27
<b>4</b>	<b>Service Template „Event Management“ .....</b>	<b>28</b>
4.1	Leistungsbeginn .....	28
4.2	Festlegung des Verfahrens zur Prozessüberwachung .....	28
4.3	Festlegung der Inhalte des monatlichen Berichts.....	28
4.4	Offene Punkte (zu klären) .....	28
<b>5</b>	<b>Service Template „Variabler Service“.....</b>	<b>29</b>
5.1	Leistungsbeginn .....	29
<b>6</b>	<b>Service Template „Application Management“.....</b>	<b>30</b>
6.1	Leistungsbeginn .....	30
6.2	Eingeschlossene Leistungen .....	30
6.3	Betriebshandbuch.....	30
6.4	RACI-Matrix .....	30



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

---

6.5	Abgrenzung der Services.....	31
<b>7</b>	<b>Referenzvereinbarung .....</b>	<b>32</b>



new solutions



Objective

## 1 Geltungsbereich

Diese Servicebedingungen (abrufbar in ihrer jeweils gültigen Fassung unter [germanedge.com/servicebedingungen](https://germanedge.com/servicebedingungen)) beschreiben die für Germanedge Softwareprodukte standardmäßig angebotenen Wartungs-, Support- und Management Services und legen zusammen mit dem zugrundeliegenden Angebot und den dort ggf. einbezogenen weiteren Regelungen die diesbezüglich geltenden Vertragskonditionen fest.

Die Leistungen sind über Serviceartikel bei GERMANEDGE bestellbar. Durch Bestellung eines Serviceartikels erhält der Kunde von GERMANEDGE das Recht auf die damit verbundenen Leistungen, die in diesem Dokument jeweils näher beschrieben sind. Für eine Bestellung muss ein gültiges Angebot von GERMANEDGE mit Bezug auf diese Vertragsbedingungen vorliegen.

Die vorliegenden Servicebedingungen gelten für alle von den Unternehmen der Germanedge Gruppe, insbesondere der GEFASOFT AG, New Solutions GmbH, QDA Solutions GmbH, ORSOFT GmbH, Objective BVBA Belgien und den weiteren mit diesen i.S.d. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen, angebotenen Softwareprodukte, soweit in dem betreffenden Angebot ein anderes nicht ausdrücklich bestimmt ist.

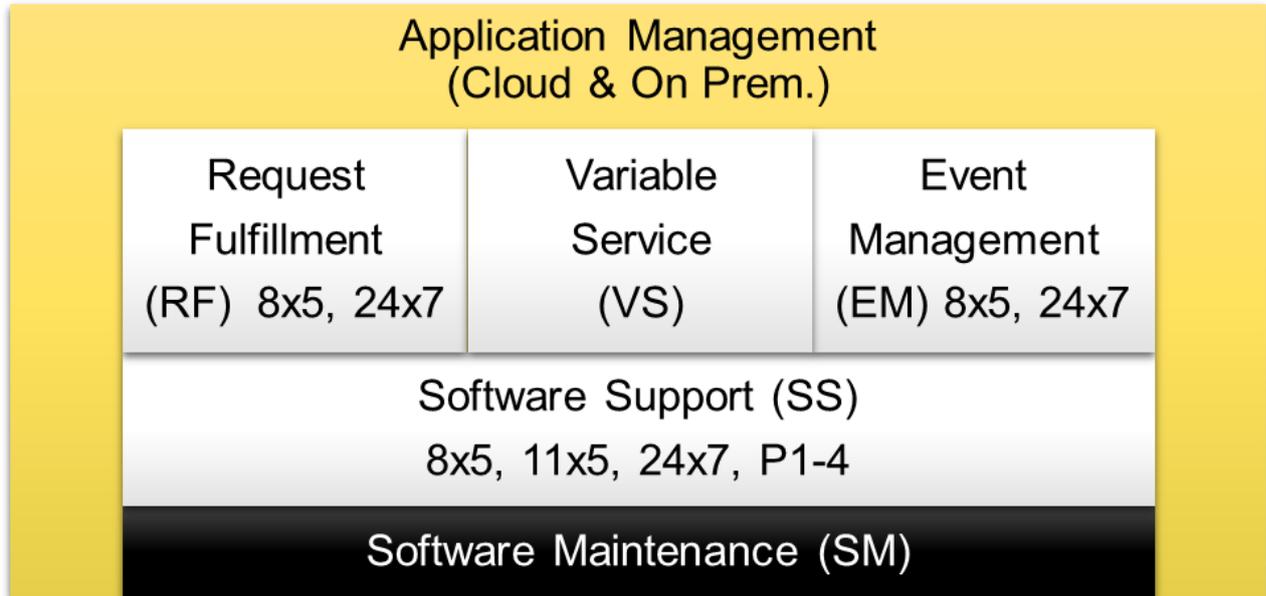
Für die Zwecke dieser Servicebedingungen bezeichnet „**GERMANEDGE**“ im Folgenden dasjenige Germanedge Unternehmen, das das betreffende Angebot für die vom Kunden bestellten Germanedge Softwareprodukte an den Kunden herausgegeben hat. Ein Vertragsverhältnis wird demnach ausschließlich zwischen der jeweils angebotslegenden Germanedge Gesellschaft und dem dieses annehmenden Kunden („**Kunde**“) begründet.

Die vorliegenden Servicebedingungen gelten für vom Kunden nach Maßgabe des zugrunde liegenden Angebotes von GERMANEDGE jeweils bestellten Services abschließend. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden (z.B. Allgemeine Einkaufsbedingungen) werden nur dann und nur insoweit Vertragsbestandteil als GERMANEDGE ihrer Geltung schriftlich (vgl. Ziffer 4.4) zugestimmt hat. Eines ausdrücklichen Widerspruchs gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden bedarf es nicht.

Einige der nachfolgend beschriebenen Leistungen setzen vor Leistungsbeginn bestimmte kundenspezifische Festlegungen voraus, die mittels der unter nachfolgender Ziffer 6 exemplarisch beigefügten Service Templates vorzunehmen und zu dokumentieren sind.

## 2 Einleitung

Das folgende Überblicksbild zeigt die verfügbaren Leistungen im Zusammenhang:



Die dargestellten Leistungen können über Serviceartikelnummern bestellt werden. Die verfügbaren Serviceartikelnummern sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

Software Maintenance (SM)	Artikeltext
SM-Minor-XXX	Bereitstellung von Patches, Updates und Upgrades für das Produkt bzw. das System XXX, <u>ohne Major Releases</u> . Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Software Maintenance (SM)	Artikeltext
SM-XXX	Bereitstellung von Patches, Updates und Upgrades für das Produkt bzw. das System XXX, mit Major Releases. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Software Support (SS)	Artikeltext
2nd & 3rd Level Support inklusive Problem- und Change Management	
SS-SZ-PX-XXX	Incident Bearbeitung in der Servicezeit SZ=8x5, 9x5, 11x5, 24x7 mit maximaler Priorität X=1,2,3,4. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .



new solutions



Objective

Request Fulfillment Management (RF)	Artikeltext
RF-8x5-ZZ-XXX	Request Bearbeitung für das SW Produkt XXX in der Servicezeit 8x5, maximal ZZ=30,60,90 Requests p.a.. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .
RF-24x7-ZZ-XXX	Request Bearbeitung für das SW Produkt XXX in der Servicezeit 24x7, maximal ZZ=30,60,90 Requests p.a.. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Event Management (EM)	Artikeltext
EM-XXX	Event Management gemäß Service Template. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Variabler Service	Artikeltext
VS-ZZDays-XXX	Servicepaket für die Applikation XXX mit ZZZ Personentagen für Abrufe verschiedener Serviceleistungen

Application Management Service	Artikeltext
AM XXX	Betrieb der Applikation/ des Systems XXX gemäß Spezifikation im Servicevertrag und insbesondere gemäß Servicetemplate „Application Management“.

Beispielsweise erwirbt ein Kunde durch die Bestellung des Artikels

SM-XXX

das Recht für das GERMANEDGE Software Produkt XXX (= Produktname bzw. Artikelcode) Sicherheitsupdates, Patches etc. zu beziehen.

Die mit den Serviceartikeln verbundenen Leistungen sind unter nachfolgender Ziffer 3 beschrieben.



new solutions



Objective

## 3 Leistungsbeschreibungen

### 3.1 Software Maintenance

GERMANEDGE entwickelt seine Standardprodukte beständig weiter, verbessert sie und stellt von Zeit zu Zeit neue Versionen und Upgrades bereit. Mit dem Software Maintenance Service gewährt GERMANEDGE dem LIZENZNEMER Zugriff auf solche aktuellen Versionen, Patches und Sicherheitsupdates. **Der Bezug von Software Maintenance Services (auch bezeichnet als "Softwarewartung") ist die Voraussetzung für den Bezug aller weiteren Services aus diesem Vertrag.**

Bestellbare Software Maintenance Services sind :

Software Maintenance (SM)	Artikeltext
SM-Minor-XXX	Bereitstellung von Patches, Updates und Upgrades für das Produkt bzw. das System XXX, ohne Major Releases. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Software Maintenance (SM)	Artikeltext
SM-XXX	Bereitstellung von Patches, Updates und Upgrades für das Produkt bzw. das System XXX, mit Major Releases. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

#### 3.1.1 Enthaltene Leistungen

Falls der Kunde Software Maintenance Services für die Software für eine jährliche Wartungsperiode bestellt hat, stellt GERMANEDGE ihm jede neue Version der reinen Standardsoftware zur Verfügung, die innerhalb dieser jährlichen Wartungsperiode zur allgemeinen Verfügbarkeit herausgegeben wird. „Stellt zur Verfügung“ bedeutet, dass GERMANEDGE dem Kunden kostenfrei die Software zum Download bereitstellt.

Im Falle einer Lizenzierung von Instanzen kann der Kunde zu jedem Zeitpunkt immer höchstens so viele Instanzen der Software einsetzen, wie durch den Lizenzvertrag abgedeckt sind. Das bedeutet, dass für jede neue Instanz eine ältere Instanz deaktiviert werden muss. Jede zusätzliche Instanz einer neueren Version, die zu Test- oder Evaluierungszwecken verwendet werden soll, darf nur mit Zustimmung von GERMANEDGE aktiviert werden.

GERMANEDGE wird Bug-Fixes, Patches oder Erweiterungen in der Regel mindestens für die neueste Version der vertragsgegenständlichen Software bereitstellen. Durch eine solche Bereitstellung entsteht kein Anspruch darauf, dass diese Bug-Fixes, Patches oder Erweiterungen auch für ältere Versionen der Software bereitgestellt werden bzw. lauffähig sind.

Consulting-Aufwände, die sich im Zusammenhang mit der Installation und Konfiguration der neuen Version sowie bei jeder eventuell notwendigen Umstellung, Anpassung oder Test der individuellen Lösung oder im Zusammenhang mit zusätzlichen Schulungen für die neue Version ergeben, werden dem Kunden gemäß den aktuellen Standard-Leistungssätzen von GERMANEDGE zuzüglich Reisekosten und Tagesspesen in Rechnung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vor den Leistungen ein verbindliches Angebot von GERMANEDGE.



new solutions



Objective

## 3.1.2 Minor und Major Releases

Der Software Maintenance Service ist verfügbar in einer Version „mit Major Releases“ und in einer Version „ohne Major Releases“. Major Releases bzw. Major Updates werden von Zeit zu Zeit für GERMANEDGE Produkte verfügbar gemacht. Solche Major Releases oder Major Updates unterscheiden sich von minor Releases oder minor Updates dadurch, dass es sich zum Beispiel um umfassendere Funktionserweiterungen, umfassende Neuprogrammierungen z.B. der Benutzeroberfläche oder eine Änderung der Software Plattform handelt, welche der GERMANEDGE Software zugrunde liegt. Major Releases werden von GERMANEDGE als solche kenntlich gemacht. Ist Software Support ohne Major Releases aktiv, ist dieses Major Release wie eine neue Lizenz durch den Kunden zu erwerben.

## 3.1.3 Ausgeschlossene Leistungen

Nicht enthalten im Software Maintenance Service sind insbesondere

- a) Pflegeleistungen, die ggfs. durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem als angeboten notwendig werden,
- b) Pflegeleistungen an den Software Produkten hinsichtlich der Zusammenarbeit mit anderen Software Produkten, die nicht Gegenstand dieser Servicebedingungen sind.
- c) die Pflege von Individualprogrammierungen, welche für den Kunden entwickelt wurden, sowie die Pflege von individuell entwickelten Schnittstellen,
- d) Pflegeleistungen an Schnittstellen zu externen Systemen, die durch Änderungen an diesen externen Systemen notwendig wird,
- e) neue Softwarebausteine, die zusammen mit einer neueren Version der Software z.B. als kostenpflichtiges Erweiterungsmodul angeboten werden.

Sollte der Kunde die genannten ausgeschlossenen Leistungen in Anspruch nehmen wollen, so sind diese gesondert zu vergüten. Der Kunde wird bei Auftragserteilung darauf hingewiesen, wenn er eine ausgeschlossene Leistung abrufen möchte.

## 3.1.4 Leistungsbeginn und Unterbrechungen

Der Software Maintenance Service wird von GERMANEDGE zusammen mit der Softwarelizenz angeboten und kann auch nur zusammen mit der Software Lizenz bestellt werden. Der Leistungsbeginn erfolgt mit der Bestellung der Software Lizenz in Verbindung mit dem Software Maintenance Service. Der Leistungsbeginn für den Software Maintenance Service kann erfolgen, ohne dass das Service Template „Software Maintenance Service“ vereinbart ist (Anlage 1) .

Der Software Maintenance Service kann nicht unterbrochen werden. Im Falle einer Kündigung des Software Maintenance Services kann dieser für die betreffenden Lizenzen nicht neu aktiviert werden. Sämtliche Software Maintenance Leistungen einschließlich Sicherheitspatches und Pflegeleistungen zur Entstörung können dann nur noch über den Neuerwerb einer Lizenz mit Software Maintenance bezogen werden.

## 3.2 Software Support

Der GERMANEDGE Software Support bündelt die Services Incident Management (2nd & 3rd Level)“ , „Problem Management“ und „Change Management“.

Bestellbare Software Support Services sind:



new solutions



Objective

Software Support (SS)	Artikeltext
2nd & 3rd Level Support inklusive Problem- und Change Management	
SS-SZ-PX-XXX	Incident Bearbeitung in der Servicezeit SZ = 8x5, 9x5, 11x5 24x7 mit maximaler Priorität X=1,2,3,4. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Beispielsweise enthält der Artikel

SS-8x5-P3 Legato

Den Software Support in den Servicezeiten 8x5 mit maximaler Priorität P3 für das Software Produkt Legato.

### 3.2.1 Incident Management

Ein "Incident" (Störung) ist eine akute oder unmittelbar zu erwartende Beeinträchtigung des vereinbarten Leistungsumfangs. Ziel des Incident Managements ist es, die Auswirkung der Störung abzustellen bzw. zu minimieren.

Dies kann durch die unmittelbare Lösung des Problems oder auch durch einen Workaround zur Umgehung des Problems geschehen. Parallel können Probleme an das "Problem Management" übergeben werden, die später in einen "Change" zum Softwareprodukt münden.

Incidents müssen über das GERMANEDGE Ticketsystem initiiert werden. Die Kommunikation erfolgt über das Ticketsystem. Mit Start dieser Vereinbarung wird GERMANEDGE Benutzer für den Kunden anlegen und Zugänge an den Kunden übermitteln.

#### 3.2.1.1 Priorität / Reaktionszeiten

Abhängig von der Kritikalität einer Störung können Incidents mit unterschiedlicher Priorität eröffnet werden. Die Reaktionszeit, nach der GERMANEDGE spätestens mit der Bearbeitung des Incidents beginnt, ist abhängig von der Priorität.

Kritikalität (PX)	Beschreibung	Reaktionszeit
P1 - Kritisch	Ausfall eines Produktionsbereiches bzw. wichtigen Geschäftsbereiches	< 30 Minuten
P2 - Hoch	Ausfall einer wichtigen Funktion in einem Produktionsbereich / Geschäftsbereich	< 4 Stunden
P3 - Medium	Signifikante Behinderung eines Produktionsprozesses bzw. Geschäftsbereiches	< 8 Stunden
P4 - Niedrig	Allgemeine Fehler oder Störungen	< 48 Stunden

Die Reaktionszeit beginnt mit der Verfügbarkeit des Incidents im Ticketsystem und bezieht sich auf die Servicezeiten. Außerhalb der Servicezeiten ist die Reaktionszeit ausgesetzt. Bei Tickets mit der Priorität P1 & P2 muss zusätzlich ein Anruf bei der GERMANEDGE Bereitschaft durchgeführt werden. In diesen Fällen beginnt die Reaktionszeit nachdem der Anruf beendet ist. Die Reaktionszeit endet mit der Aufnahme der Bearbeitung des erstellten Tickets durch einen Bearbeiter. Die angegebenen Reaktionszeiten werden von GERMANEDGE im Jahresmittel in 90% der Fälle eingehalten. Eine Reaktionszeit auf e-Mails ist nicht vorgesehen.



new solutions



Objective

Die maximale Kritikalität, mit der eine Störung eröffnet werden kann, wird mit der Bestellung des Services festgelegt. Zum Beispiel bietet der Software Support Service

SS-8x5-P2-MWB

für das Produkt MWB Incident Bearbeitung mit maximaler Priorität 2. Störungen können damit bis zu einer Prio 2 klassifiziert werden.

Im Service 24x7 werden Tickets der Prio 3+4 innerhalb der Servicezeit 8x5 bearbeitet.

Die Bearbeitung der aufgegebenen Störung erfolgt innerhalb der durch den Kunden beauftragten Servicezeiten. Es stehen folgende Servicezeiten zur Verfügung:

Servicezeit (SZ)	Beschreibung
8x5	Normale Servicezeit 9-17 Uhr, GMT+1
9x5	Normale Servicezeit 8-17 Uhr, GMT+1
11x5	Erweiterte Servicezeit 8-19 Uhr, GMT+1
24x7	Unabhängig von Servicezeit

Die Servicezeit wird mit der Bestellung des Services festgelegt. Zum Beispiel bietet der Software Support Service

SS-8x5-P2-FINITO

für das Produkt Finito eine Incident Bearbeitung in der Servicezeit 8x5.

GERMANEDGE behält sich vor die Bearbeitung von Tickets unter folgenden Bedingungen zu unterbrechen / suspendieren:

- Es fehlen wesentliche Angaben im Ticket, welche nicht unverzüglich beschafft werden können und eine Initialbearbeitung unmöglich machen.
- GERMANEDGE kann notwendige Änderungen an Configuration Items auf Grund fehlender Zugriffsmöglichkeit nicht durchführen.
- GERMANEDGE benötigt für die Weiterbearbeitung Informationen vom Kunden, die nicht unverzüglich beschafft werden können.

Tickets der Priorität 2-4 werden auch im 24x7 Service ausschließlich innerhalb der Servicezeit 8x5 bearbeitet.

### 3.2.1.2 Incident Management Support

GERMANEDGE stellt eine ausreichende Zahl kompetenter, qualifizierter Mitarbeiter wie auch die nötige IT-Infrastruktur (Ticket-System, Werkzeuge und IT allgemein) bereit.

### 3.2.1.3 Incident Erfassung

Incidents werden mit Hilfe des Ticket-Systems erfasst, mit welchem Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Supportanfragen durchgeführt werden.

Alle Incidents müssen über das Ticket-System erfasst werden, wobei Störungen mit Priorisierung "hoch" und „kritisch“ zusätzlich telefonisch über die Support-Hotline gemeldet werden müssen.

### 3.2.1.4 Incident Kategorisierung und Priorisierung

Die Kategorisierung und Priorisierung der Incidents wird innerhalb des Ticket Systems anhand von definierten Kriterien (siehe "Service Qualitäten") festgelegt.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

### 3.2.1.5 Incident Bearbeitung im First-Level-Support

Die Erfassung und erste Einstufung von Incidents, der so genannte First-Level-Support, erfolgt stets durch den Kunden (KeyUser, Betriebsverantwortlicher, ...). Damit wird sichergestellt, dass nur geschulte und berechnigte Personen auf definierten Wegen mit GERMANEDGE kommunizieren.

### 3.2.1.6 Incident Bearbeitung im Second-Level-Support

Support Mitarbeiter der GERMANEDGE übernehmen die Incidents vom First-Level-Support (Kunden) mit Hilfe des Ticket-Systems. Sie analysieren das Problem anhand der übermittelten Fehlerbeschreibung und versuchen das Problem einzugrenzen, zu identifizieren und zu lösen.

Tickets können nach Analyse an den Third-Level-Support oder an andere Serviceteams (z.B. Netzwerkbetrieb, Datenbankbetrieb, etc.) übergeben bzw. auch geschlossen werden, wenn sie im Sinne dieser Vereinbarung nicht relevant sind.

### 3.2.1.7 Incident Bearbeitung im Third-Level-Support

Die Ticket-Bearbeitung im Third-Level-Support erfolgt durch GERMANEDGE im Support-Team unter Hinzunahme von Mitarbeitern aus der Entwicklung (Analysen auf Sourcecode-Ebene) und / oder aus dem Consulting-Team (spezifische Analysen von projektspezifischen Besonderheiten).

Auf Basis dieser Analysen werden Probleme bei Bedarf an das "Problem Management" übergeben.

### 3.2.1.8 Incident Überwachung

Die Support-Mitarbeiter überwachen den Bearbeitungsstand von gemeldeten Incidents mit Hilfe des Ticket-Systems und durch regelmäßige Kontrolle des Posteingangs im vereinbarten E-Mail-Account.

### 3.2.1.9 Incident Eskalation

Incident Tickets werden aufgrund neu gewonnener Erkenntnisse eskaliert, z.B. durch Einstufung in eine andere Priorisierung, soweit erforderlich.

### 3.2.1.10 Incident Abschluss

Incidents werden im Ticket-System mit Angabe von Bemerkungen und Fehlerhinweisen geschlossen. Sämtliche für den Incident verfügbaren Informationen werden zu Zwecken der Rückverfolgbarkeit und Dokumentation archiviert.

### 3.2.1.11 Incident Auswertung

Die aus den Incidents gewonnenen Erfahrungswerte sollten für zukünftig auftretende Incidents genutzt werden. In wöchentlichen Besprechungen innerhalb des GERMANEDGE Support-Teams wird festgelegt, welche neuen Erkenntnisse in die Fehlerdatenbank (KEDB) aufgenommen werden.

### 3.2.1.12 Proaktive Benutzer Informationen

Proaktive Benutzer-Informationen haben einerseits die Reduzierung von Benutzer-Anfragen zum Ziel, andererseits können sie als Vorbereitung auf (mögliche) Support-Ausfälle dienen.

Unter Anderem können solche Informationen z.B. im GERMANEDGE Ticket-Portal zur Verfügung gestellt werden.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

### 3.2.1.13 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt eine detaillierte Problembeschreibung inklusive aller erforderlichen Systeminformationen bereit und wirkt bei der Problemlösung innerhalb der vereinbarten Servicezeit nötigenfalls kontinuierlich mit. Sofern nicht wesentliche Gründe dagegenstehen, stellt der Kunde GERMANEDGE alle zur Problembehebung benötigten Daten zur Verfügung.
- (2) Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern befolgt der Kunde die Hinweise der GERMANEDGE Mitarbeiter. Soweit vorhanden, sind die GERMANEDGE Checklisten zu verwenden.
- (3) Fehlermeldungen und Fragen sind ausreichend detailliert und präzise zur formulieren. Der Kunde greift hierfür auf entsprechend geschulte und kompetente Key-User zurück.

### 3.2.2 Problem Management

Das "Problem Management" hat die nachhaltige Verringerung oder Vermeidung von bekannten Störungen und Problemen zum Ziel. Dieser Service wird gemeinsam mit dem Service "Incident Management" erbracht und beinhaltet folgende Leistungen:

- Identifizierung der Ursachen von Problemen aus Incidents
- Identifizierung potentieller Probleme aus allgemeiner Support-Tätigkeit
- Hinweise auf Verbesserungspotentiale und Erarbeitung von Lösungsvorschlägen
- Weitergabe der Probleme und Lösungsvorschläge an die Entwicklung
- Überprüfen der Lösung (neues Release oder Patch) bezgl. der Funktion und nachhaltiger Problembeseitigung

### 3.2.3 Change Management

Größere Änderungen an den Applikationen, wie z.B. Integration neuer Schnittstellen / zusätzlicher Funktionsmodule oder der Umzug auf neue Hardwareplattformen mit geänderten Fernzugängen, die durch den Kunden durchgeführt werden, müssen GERMANEDGE jeweils schriftlich mitgeteilt werden.

Für zusätzliche Kosten, die evtl. aus solchen Änderungen resultieren, wird GERMANEDGE zeitnah eine angepasste Leistung anbieten, um die Änderungen in den Vertrag einzuschließen.

Alle Änderungen die im Rahmen des Vertragsverhältnisses durch GERMANEDGE an den Systemen des Kunden vorgenommen werden, erfolgen in Abstimmung und nach Freigabe mit dem Applikationsverantwortlichen.

Changes müssen über das GERMANEDGE Ticketsystem initiiert werden. Die Kommunikation erfolgt über das Ticketsystem.

Typische "Changes" sind Änderungen oder Eingriffe am System, die Hardware oder Software betreffen. Folgende Tätigkeiten werden u.a. als "Change" eingestuft:

- Updates und Patches zum Betriebssystem
- Upgrades, Patches oder Bug-Fixes zum Softwareprodukt
- Änderungen der Systemfunktionen und damit verbunden Änderungen der Konfiguration des Softwareprodukts (Datenbank, Webapplikation, Gateway, ApplicationEngine)



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

- Notfall Changes
  - Änderungen an der Hardware bzw. an den Schnittstellen zu anderen Systemen
- Entsprechend ITIL gliedert sich der Service in die im Folgenden beschriebenen Aktivitäten.

### 3.2.3.1 Change Management Support

GERMANEDGE stellt eine ausreichende Zahl kompetenter, qualifizierter Mitarbeiter wie auch die nötige IT-Infrastruktur (Ticket-System, Werkzeuge und IT allgemein) bereit.

### 3.2.3.2 Change Erfassung

Change Requests werden in schriftlicher Form per E-Mail oder direkt im Ticket-System durch den Kunden angelegt.

Das GERMANEDGE Support Team quittiert den Eingang eines Change Requests durch (Anlegen und) Status-Änderung des zugehörigen Tickets ("in Process").

### 3.2.3.3 Change Bewertung

Der Change Request wird durch GERMANEDGE hinsichtlich Realisierbarkeit, Aufwand, und Zeitrahmen bewertet. Das Ergebnis dieser Bewertung ist ein Angebot an den Kunden bzw. eine Ablehnung falls die Realisierbarkeit nicht gegeben ist.

Mit der Beauftragung dieses Angebotes durch den Kunden werden die nächsten Schritte eingeleitet. Mit der Ablehnung dieses Angebotes wird der Change-Request (Ticket) geschlossen.

### 3.2.3.4 Change Planung, Test, Freigabe und Implementierung

Nach der Beauftragung durch den Kunden erfolgen die Planung, Test, Freigabe und Implementierung wie im Angebot / Auftrag festgelegt.

### 3.2.3.5 Change Überwachung

Die Support-Mitarbeiter überwachen den Bearbeitungsstand des Changes und dokumentieren diesen Stand laufend mit Hilfe des Ticket-Systems.

### 3.2.3.6 Change Abschluss und Auswertung

Nach Durchführung wird das zugehörige Change-Ticket im Ticket-System mit Angabe von Bemerkungen und Durchführungshinweisen geschlossen. Sämtliche für den Change verfügbaren Informationen werden zu Zwecken der Rückverfolgbarkeit und Dokumentation archiviert.

### 3.2.3.7 Notfall Change

Der oben beschriebene Ablauf ist in Notfällen nicht anwendbar, beispielsweise beim Einspielen eines Hotfixes. Hier ist zu unterscheiden, ob der (potentielle oder eingetretene) Notfall zuerst von GERMANEDGE (a) oder dem Kunden (b) festgestellt wird:

- Bei Verfügbarkeit eines notwendigen Hotfixes oder Patches wird GERMANEDGE den Kunden umgehend informieren. Es werden detaillierte Informationen über den Problemfall gegeben und es wird beschrieben, wie der Patch bzw. Hotfix zu installieren ist. Der Kunde führt diese Installation dann selbst aus oder beauftragt GERMANEDGE mit der Installation.
- Der Kunde stellt den Notfall Change Request mit hoher Priorisierung ("high") in das Ticket-System ein. Aufgrund der hohen Priorisierung wird GERMANEDGE zeitnah reagieren und



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

unter Berücksichtigung der notwendigen Sorgfalt (zur Vermeidung weiterer Probleme) analog der Bearbeitung regulärer Changes einen Lösungsvorschlag entwerfen.

### 3.2.4 Ausgeschlossene Leistungen

Nicht abgedeckt durch diesen Software Support Service sind insbesondere, jedoch nicht abschließend, folgende Leistungen:

- a) Beratungsleistungen
- b) Entstörung bzw. Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in den Programmcode der Software bzw. deren Konfiguration sowie Störungen durch Änderungen an verbundenen Systemen im Einfluss des Kunden
- c) Behebung von Problemen, die durch unsachgemäßen Umgang mit den Produkten verursacht wurden
- d) Reparaturen
- e) Angaben von Informationen, die dem Kunden schon produktbegleitend vorliegen
- f) Datenrücksicherung
- g) Programmierung von Änderungen
- h) Vor-Ort-Services
- i) Schulungen
- j) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind
- k) Entwicklung von kundenspezifischen Skripten
- l) Leistungen, die im Service „Request Fulfillment Management“ enthalten sind
- m) Behebung von Fehlern, die bereits in einer höheren Version der Software standardmäßig behoben sind oder durch bereits verfügbare Patches oder Bug-Fixes dort behoben werden können

Sofern im Servicetemplate 6 nicht ausdrücklich anderweitig geregelt, ist GERMANEDGE nicht verantwortlich für Fremdprodukte und die Leistungen von Drittanbietern.

Sollte der Kunde ausgeschlossene Leistungen in Anspruch nehmen, so sind diese gesondert zu vergüten, über „Variable Services“ (Ziffer 3.5) abzurechnen oder über den Service „Request Fulfillment Management“ (Ziffer 3.3) abzudecken.

GERMANEDGE kann im Rahmen einer Incident-Bearbeitung feststellen, dass es sich dabei um eine ausgeschlossene Leistung handelt. Zum Beispiel ist dies der Fall wenn sich herausstellt, dass die Störung durch eine Änderung des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Unternehmens an verbundenen Systemen verursacht wurde. In diesem Fall sind die Kosten für die Entstörungsleistung nachträglich durch den Kunden zu tragen.

### 3.2.5 Leistungsbeginn und Vorbedingungen

Voraussetzung für den Leistungsbeginn des Software Supports ist die Vereinbarung des Service Templates „Software Support“ gemäß Anlage 2 und die Festlegung des Termins für den Leistungsbeginn.

Ferner muss für den Software Support ein aktiver Software Maintenance Service gemäß Ziffer 3.1. bestehen. Im Falle einer Kündigung des Software Maintenance Services gilt automatisch auch der Software Support Service als gekündigt.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 3.3 Request Fulfillment Management

Der Service "Request Fulfillment Management" dient zur Abarbeitung von kleineren, schnell zu erledigenden Änderungen oder Eingriffen am System, die in der Regel die Konfiguration betreffen.

Bestellbare Request Fulfillment Services sind

Request Fulfillment Management (RF)	Artikeltext
RF-8x5-ZZ-XXX	Request Bearbeitung für das SW Produkt XXX in der Servicezeit 8x5, maximal ZZ=30,60,90 Requests p.a.. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .
RF-24x7-ZZ-XXX	Request Bearbeitung für das SW Produkt XXX in der Servicezeit 24x7, maximal ZZ=30,60,90 Requests p.a.. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Service Request müssen über das GERMANEDGE Ticketsystem eröffnet werden.

Sofern nichts Abweichendes vereinbart wird,

1. erfolgt die Bearbeitung von Requests während der SERVICEZEITEN,
2. ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Requests nicht größer als 20 Minuten,
3. können Requests, deren Bearbeitungszeit 1h überschreiten würde, von GERMANEDGE abgelehnt und als variabler Service oder als Change angeboten werden.

Nicht abgerufene Requests können nicht ins Folgejahr fortgeschrieben werden. Eine Rückerstattung von Kosten für nicht angeforderte Requests ist nicht möglich.

Folgende Tätigkeiten sind mit "Request Fulfillment" abgedeckt:

- Änderung und Rücksetzung von Passwörtern
- Benutzerverwaltung, Anlegen bzw. Löschung von Nutzern
- Berechtigungsanpassungen, Sichtbarkeit bestimmter Felder
- Stammdatenanpassungen inklusive Massen-Datenimporte (sofern automatisierbar)
- Erweitern oder Ändern der bestehenden Konfiguration im Rahmen vorhandener Einstellungen
- Datensatz-Wiederherstellungen, sofern es sich um wiederherstellbare Daten handelt (z.B. Versionen, die aus Revisionsgründen gespeichert werden) und deren Wiederherstellung in weniger als 60 Minuten erledigt werden kann
- Beratungen zu Bedienung und Einstellungen

Abweichungen von obigen Regelungen können im Service Template „Request Fulfillment Management“ (vgl. Anlage 3) vereinbart werden. Ist kein individuelles Request Fulfillment Template vereinbart, so wird der Service gemäß der hier beschriebenen Bedingungen erbracht.

Entsprechend ITIL gliedert sich der Service in die im Folgenden beschriebenen Aktivitäten.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

### 3.3.1 Request Fulfillment Kapazität

GERMANEDGE stellt eine ausreichende Zahl kompetenter, qualifizierter Mitarbeiter wie auch die nötige IT-Infrastruktur (Ticket-System, Werkzeuge und IT allgemein) bereit.

### 3.3.2 Request Erfassung und Kategorisierung

Requests werden in schriftlicher Form per E-Mail oder direkt im Ticket-System durch den Kunden angelegt.

Das GERMANEDGE Support Team quittiert den Eingang eines Requests durch (Anlegen und) Status-Änderung des zugehörigen Tickets ("in Process"). Tickets zum "Request Fulfillment" haben generell die Prioritäten "low" oder "medium".

### 3.3.3 Request Ausführung

Der GERMANEDGE Support-Mitarbeiter führt den Request zeitnah aus, es sei denn, der Request zieht nach Ansicht des Support-Mitarbeiters weitere (möglichweise unkalkulierbare) Folgen nach sich.

### 3.3.4 Request Abschluss und Auswertung

Nach Durchführung wird das zugehörige Request-Ticket im Ticket-System mit Angabe von Bemerkungen und Durchführungshinweisen geschlossen. Sämtliche für den Request verfügbaren Informationen werden zu Zwecken der Rückverfolgbarkeit und Dokumentation archiviert.

### 3.3.5 Ausgeschlossene Leistungen

Nicht abgedeckt durch diesen Request Fulfillment Service sind insbesondere, jedoch nicht abschließend, folgende Leistungen:

- a) Disaster Recovery Tests
- b) Bearbeitung von Compliance Anfragen bzw. Bearbeitung von Compliance Problemen
- c) Änderungen am Programm-Code (Standard und Individual-Code)
- d) Entwicklung von kundenspezifischen Skripten, außer Datenbank Abfragen <1h Aufwand
- e) Beratungen zu Architekturfragen und Weiterentwicklungen (Changes)
- f) Pflegeleistungen an der eingesetzten Software, besonders nach einem Eingriff des Kunden in die Software
- g) Datensicherung / Datenrücksicherung des Gesamtsystems
- h) Programmierung von Änderungen
- i) Vor-Ort-Services
- j) Schulungen, sofern diese über Hilfe bei Bedienungsanfragen hinaus gehen
- k) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen oder Systemen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind

Sollte der Kunde ausgeschlossene Leistungen in Anspruch nehmen wollen, so sind diese gesondert zu vergüten oder über „Variable Services“ (Ziffer 3.5) abzurechnen.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

### 3.3.6 Leistungsbeginn und Voraussetzungen

Der Leistungsbeginn des Request Fulfillment erfolgt zum im Service Template festgelegten Termin.

Voraussetzung für die Erbringung von Request Fulfillment Services ist, dass für den betreffenden Zeitraum die Services „Software Support“ und „Software Maintenance“ vereinbart sind. Im Falle einer Kündigung des Software Maintenance Services oder des Software Support Services gilt automatisch auch der Request Fulfillment Service als gekündigt.

## 3.4 Event Management

Bestellbare Event Management Services sind:

Event Management (EM)	Artikeltext
EM-XXX	Event Management für Events des Software Produktes bzw. des Systems XXX. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Der Event Management Service dient der Überwachung und Kontrolle von Konfigurationsobjekten ("Configuration Items" = Hard- und Software), in der Regel PCs und Softwareprozesse, auf Basis von meist automatisch generierten und übermittelten Ereignissen (alternativ können solche Ereignisse auch manuell durch den Kunden, z.B. durch Eintrag in das Ticketsystem, ausgelöst werden).

Dieser Service wird auch als "Prozessüberwachung" bezeichnet.

Die übermittelten Ereignisse werden durch GERMANEDGE gefiltert, kategorisiert und bei Bedarf geeignete Maßnahmen eingeleitet. Dies geschieht durch Überleitung der Events in einen der folgenden Services:

- Incident Management
- Request Fulfillment Management
- Change Management

Im Event Management Service enthalten ist die Erstellung eines Statusberichts je Monat mit einer Übersicht z.B. zur Auslastung wichtiger Systemressourcen innerhalb der Berichtsperiode. Die genauen Bestandteile des Services werden im Service Template Event Management gemäß Anlage 4 beschrieben.

## 3.5 Variabler Service

Serviceleistungen, die nicht durch die oben beschriebenen ITIL konformen Prozesse abgedeckt, aber für den Betrieb des Systems / der Systeme erforderlich sind, werden als "Variabler Service" abgebildet. Diese Leistungen werden jeweils nach Freigabe / Beauftragung durch den Kunden ausgeführt. Bestellbare Variable Services Pakete sind:

Variabler Service	Artikeltext
VS-ZZZDays-XXX	Servicepaket für die Applikation bzw. das System XXX mit ZZZ Personentagen für Abrufe verschiedener Serviceleistungen

Variable Services werden nach Aufwand gegen Stundenkontingente abgerechnet. Die kleinste abrufbare Einheit ist 1/2h. In der Leistungserfassung werden zusammenhängende Arbeiten



new solutions



Objective

jeweils auf ½ bzw. volle Stunde aufgerundet. Arbeiten außerhalb der Servicezeiten 8x5 werden mit einem Aufschlag von 50% erfasst. Die Größe des verfügbaren Stundenkontingents wird mit der Bestellung des Variablen Services festgelegt. Bei der Erbringung Variabler Services anfallende Extrakosten (z.B. Reisekosten) sind nach Aufwand durch den Kunden zu tragen.

Variable Services werden im Normalfall innerhalb der GESCHÄFTSZEIT erbracht und können nur Service Leistungen beinhalten, die GERMANEDGE üblicherweise anbietet.

Abweichende Regelungen, Spezifizierungen oder Einschränkungen der abrufbaren Leistungen müssen im Service Template „Variabler Service“ vereinbart werden. Der Variable Service kann beauftragt werden und startet, ohne dass das Service Template „Variabler Service“ vereinbart ist.

### 3.5.1 Leistungsbeginn und Laufzeit

Variable Services sind ab Beauftragungsdatum abrufbar und für 36 Monate gültig. Nach Ablauf der 36 Monate verfallen nicht abgerufene Personentage. Eine automatische Verlängerung findet für diesen Service nicht statt.

## 3.6 Application Management

Bestellbare Application Management Services sind

Application Management	Artikeltext
AM-XXX	Betrieb der Applikation XXX für YY Monate gemäß Spezifikation im Servicevertrag und insbesondere dem Servicetemplate „Application Management“. Automatische jährliche Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen 12 Monatsperiode. Leistungen gemäß <a href="http://germanedge.com/servicebedingungen">germanedge.com/servicebedingungen</a> .

Mit den Application Management Services übernimmt GERMANEDGE die Betriebsverantwortung für Applikationen oder Systeme. Dieser Service enthält in der Regel Teile der Services oder alle anderen Services aus diesem Vertrag. Die genaue Spezifizierung des Services „Application Management“ erfolgt im Service Template „Application Management“. Ein beidseitig vereinbartes Service Template „Application Management“ ist Voraussetzung für den Start dieses Services.

## 4 Allgemeine Vertragsbedingungen

### 4.1 Laufzeit

Die Laufzeit der in diesem Dokument beschriebenen Services mit Ausnahme des „Variablen Services“ gemäß Ziffer 3.5 beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate, sofern der oder die betreffenden Services nicht durch den KUNDEN oder GERMANEDGE mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweils laufenden Vertragsperiode ordentlich gekündigt werden.

Die Kündigung bedarf der Schriftform gemäß nachstehender Ziffer 4.4.

### 4.2 Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung für alle in diesem Vertrag beschriebenen Services (mit Ausnahme des Variablen Services) erfolgt jährlich im Voraus, erstmalig vor Servicestart und dann alle 12 Monate jeweils 1 Monat vor Beginn der nächsten 12-monatigen Vertragsperiode.

Alle weiteren kommerziellen Bedingungen ergeben sich aus dem Angebot.

### 4.3 Änderungen dieser Servicebedingungen

GERMANEDGE behält sich vor, diese Servicebedingungen und die darin enthaltenen Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Services während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit dem KUNDEN zu ändern, um sie unter anderem an veränderte rechtliche Rahmenbedingungen oder technische Erfordernisse anzupassen, jedoch unter der Voraussetzung, dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist und dadurch der Leistungsumfang, die Funktionalität, die Sicherheit und die Verfügbarkeit der Services nicht wesentlich verringert werden. GERMANEDGE wird dem Kunden die Änderung der Servicebedingungen schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) mitteilen. Wenn der Kunde gegenüber GERMANEDGE der Änderung nicht schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und für das Vertragsverhältnis zwischen GERMANEDGE und dem Kunden ist ab diesem Zeitpunkt die geänderte Fassung der Servicebedingungen maßgeblich. Auf diese Folge wird GERMANEDGE den Kunden bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen.

### 4.4 Schriftform

Änderungen und Ergänzungen des auf der Grundlage des zugrunde liegenden Angebotes von GERMANEDGE und dieser dort einbezogenen Servicebedingungen begründeten Vertragsverhältnisses, dessen Aufhebung sowie alle Erklärungen, die in Bezug auf das Vertragsverhältnis abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform i.S.v. § 127 Abs. 2 BGB oder der elektronischen Form i.S.v. § 127 Abs. 3 BGB. Dies gilt auch für einen Verzicht auf die nach dieser Klausel vereinbarten Formerfordernisse. Zur Wahrung der Schriftform reicht auch die Übermittlung einer handschriftlich unterschriebenen Erklärung per E-Mail (z.B. als PDF-Scan) oder Telefax aus und zur Wahrung der elektronischen Form eine mit einer (einfachen) elektronischen Signatur i.S.v. Art. 3 Nr. 10 eIDAS-VO (EU Nr. 910/2014) (z.B. eine mittels Adobe Sign, DocuSign oder vergleichbaren Programmen erzeugte Signatur) versehenen Textdatei (z.B. pdf oder doc), die ihrerseits als Anlage zu einer E-Mail oder auf einem physischen Datenträger übersandt wird. Eine Erklärung allein per E-



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

Mail ist nicht ausreichend, auch nicht, wenn sie z.B. am Ende des Textes den Namen oder einen Namenszusatz wiedergibt.

## 4.5 Sprache

Sofern nichts anderes vereinbart ist können Kontakte des KUNDEN zu hier beschriebenen Services wahlweise in deutscher oder englischer Sprache erfolgen.

## 4.6 Remote-Zugang

Die Zugänge müssen spätestens zum Start der Leistungserbringung eingerichtet, die Zugangsdaten an GERMANEDGE übergeben und im Servicetemplate (Anlage 2) dokumentiert worden sein.

Die Erbringung der angebotenen Services setzt die uneingeschränkte Verfügbarkeit dieses Remote-Zugangs voraus.

Alle erforderlichen Konfigurationen im Haus des KUNDEN, wie z.B. die Einrichtung von VPN-Accounts, Einstellungen an Firewalls etc., übernimmt der KUNDE.

## 4.7 Rollen und Ansprechpartner, GERMANEDGE

Zur Leistungserbringung werden von GERMANEDGE definierte Kanäle (Rollen, Ansprechpartner und Kontaktwege) zur Verfügung gestellt. Diese Kanäle werden vor Beginn der Leistungserbringung im Servicetemplate (Anlage 2) festgelegt.

## 4.8 Rollen und Ansprechpartner, KUNDE

Der Zugang zu den beschriebenen Leistungen erfolgt über definierte Ansprechpartner (z.B. Key-User). Zur Sicherstellung der Leistungserbringung müssen solche Ansprechpartner vor Leistungsbeginn benannt (Anlage 2) und eingewiesen worden sein.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 5 Definitionen

Für diese Servicebedingungen gelten zusätzlich zu den direkt in den vorstehenden Regelungen definierten Begriffen die folgenden Definitionen:

### 5.1 BERIEBSZEIT, SERVICEZEIT und GESCHÄFTSZEIT

Zeit-Typ	Zeitraum
BETRIEBSZEIT	Die BETRIEBSZEIT ist die Zeit das System bzw. angeschlossenen Anlagen in Betrieb sind. Sofern nichts anderes vereinbart wurde ist dies: Montag – Freitag jeweils 00:00 – 24:00 Uhr Samstag / Sonntag / Feiertag: 00:00 – 24:00 Uhr
SERVICEZEIT	Die SERVICEZEIT ist die Zeit in der Servicemitarbeiter für Services zur Verfügung stehen. Sofern nichts anderes vereinbart wird ist die Servicezeit identisch mit der Geschäftszeit.
GESCHÄFTSZEIT	Die GESCHÄFTSZEIT ist die Geschäftszeit der Niederlassung in der der Service bestellt wird. Dies ist in der entsprechenden Zeitzone: Montag – Freitag jeweils 08:00 – 17:00 Uhr ausgenommen sind Feiertage.

### 5.2 RELEASE, UPDATE, PATCH, HOTFIX

- Ein neues **Release** ist eine definierte Version des Softwareproduktes und beinhaltet in der Regel Änderungen und Funktionserweiterungen größeren Umfangs. Es entsteht durch Weiterentwicklung auf Grund gesetzlicher Vorschriften, technischem Fortschritt (z.B. neue Produktversionen von 3rd-Party-Software und Zielplattformen) oder funktionellen Erweiterungen aus Anforderungen des Marktes. Ein so genanntes **Major-Release** wird gekennzeichnet durch eine Erhöhung der ersten Stelle der Versionsnummer und entsteht durch grundlegende Änderungen oder Erweiterungen.
- Ein **Update** entsteht durch kleinere Funktionsänderungen oder in Verbindung mit Anpassungen an eine neue Systemumgebung (z.B. Betriebssystem, JDK, Datenbank, etc.)
- Ein **Patch** oder **Hotfix** wird notwendig, wenn Fehler auftreten, die zu nicht vertretbaren Einschränkungen der Funktionen führen, und deshalb kurzfristig behoben werden müssen.

### 5.3 SUPPORT-LEVEL

Der Servicebetrieb wird unterteilt in die Bereiche First-, Second- und Third-Level-Support.

- Der **First-Level-Support** (auch User Help Desk genannt) ist die erste Anlaufstelle für eingehende Unterstützungsanfragen. Der Support-Mitarbeiter ist für deren vollständige Erfassung inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig und bearbeitet sie nach seinem Kenntnisstand weitestgehend selbstständig. Ziel ist die Selektion der Probleme und das schnelle Lösen einer möglichst großen Anzahl von Problemen.
- Der **Second-Level-Support** unterstützt den First-Level-Support, indem komplexere Fragen und Probleme an die jeweiligen Fachkräfte und Spezialisten weitergeleitet werden und dann die erarbeitete Lösung präsentiert wird.
- Wenn die Anfragen das Fachwissen der bearbeitenden Fachkraft übersteigen, dann greift der **Third-Level-Support**, bestehend aus Spezialisten, Fachentwicklern und Administratoren, die sich um eine Problemlösung bemühen.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 5.4 SUPPORT-TICKET

Ein Support-Ticket beschreibt die Durchführung einer Aktion innerhalb dieser Vereinbarung, wie z.B. einen Incident oder Change. Tickets werden in der Regel durch den Kunden eröffnet und durch GERMANEDGE bearbeitet. GERMANEDGE erzeugt ebenfalls Tickets, um Aktivitäten zu dokumentieren, die nicht durch den Kunden veranlasst wurden.

## 5.5 TRANSITION

Im Rahmen der sogenannten "Transition" wird ein Betriebshandbuch von den Vertragspartnern gemeinsam erstellt. Im Rahmen der Transition werden auf beiden Seiten die Voraussetzungen für einen reibungslosen Systembetrieb im Sinne dieser Vereinbarung geschlossen.

## 5.6 SERVICEARTIKEL

SERVICEARTIKEL sind die in diesen Vertragsbedingungen definierten und beschriebenen Artikel. Die mit einem SERVICEARTIKEL beschriebenen Serviceleistungen beziehen sich auf im Artikelcode definierte Softwareprodukt. Es sind alle im Produkt enthaltenen Standardkomponenten in die Serviceleistung eingeschlossen.

Nicht eingeschlossen sind Softwarekomponenten sowie Softwareprodukte anderer Hersteller, wie z.B. Betriebssysteme, Middleware-Komponenten etc., sofern in dieser Vereinbarung untenstehend nicht ausdrücklich anders beschrieben.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 6 Anlagen: Service Templates

Die Service Templates erfassen wichtige Parameter für die in den Servicebedingungen für Software Maintenance und Application Management Services beschriebenen Leistungen. Alle individuellen Verabredungen zu den vereinbarten Leistungen werden in den Service Templates dokumentiert.

Die Service Templates werden entweder vor, mit oder unmittelbar nach der Service Bestellung vereinbart.

Ein beidseitig vereinbartes Servicetemplate ist die Voraussetzung für den Leistungsbeginn aller unter Ziffer 3 beschriebenen GERMANEDGE Services mit Ausnahme der Software Maintenance und der Variablen Services.



new solutions

 QDA SOLUTIONS



Objective

## **1 Service Template „Software Maintenance“**

Vom Vertrag abweichende Vereinbarungen zur Software Maintenance sind hier zu vermerken.



new solutions



Objective

## 2 Service Template „Software Support“

### 2.1 Leistungsbeginn

Die Leistungserbringung beginnt am xx.xx.20xx.

### 2.2 Rollen und Ansprechpartner, Kunde

Hier werden Rollen und Ansprechpartner auf Kundenseite fixiert, die berechtigt sind Serviceanfragen zu stellen oder Services zu beauftragen.

Name	Abteilung	Rolle
?????	?????	Vertragsmanager
?????	?????	Change Manager
?????	?????	Key-User

### 2.3 Kontakt zu GERMANEDGE

Hier wird festgelegt, auf welchem Weg der Kunde GERMANEDGE für Supportanfragen kontaktieren kann.

Kommunikationsweg	Adresse / Nummer
Telefon Support allgemein	+49 89 125565-222 (which number in the standard)
Ticket System	STANDARD URL Here

### 2.4 Remote-Zugang

Der Remote-Zugang zur Leistungserbringung erfolgt wie im Folgenden beschrieben:

- Nicht erforderlich
-



new solutions



Objective

## 3 Service Template „Request Fulfillment Management“

Dieses Template legt fest, welche Requests mit der Bestellung des Services „Request Fulfillment Management“ abrufbar sind.

### 3.1 Leistungsbeginn

Die Leistungserbringung beginnt am xx.xx.20xx.

### 3.2 Enthaltene Request Typen

Ergänzend zur Leistungsbeschreibung gemäß Ziffer 3.3 sind die folgenden Request-Typen im Request Fulfillment Service enthalten

- Keine weiteren

### 3.3 Nicht enthaltene Request Typen

Abweichend von der Leistungsbeschreibung in Ziffer 3.3.5 sind die folgenden Request-Typen im Request Fulfillment Service zusätzlich nicht enthalten

- Keine weiteren

### 3.4 Autorisierung

Falls für bestimmte Request -Typen (z.B. Berechtigungen) eine Freigabe benötigt wird, oder nur ausgewählte Mitarbeiter solche Request-Typen eröffnen dürfen, so wird dies hier festgelegt:

- Keine



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 4 Service Template „Event Management“

Dieses Template legt fest, auf welchem Wege Events zu GERMANEDGE gelangen und was damit geschehen soll.

### 4.1 Leistungsbeginn

Die Leistungserbringung beginnt am xx.xx.20xx.

### 4.2 Festlegung des Verfahrens zur Prozessüberwachung

Der Kunde setzt das System "XXX" für die Prozessüberwachung ein. Die Installation und Parametrierung der Systemkomponenten für die vorliegende Applikation wird im Rahmen der Transition gemeinsam mit GERMANEDGE durchgeführt.

Für Tickets aus der Prozessüberwachung gilt folgender Workflow:

- Medium- / Low-Meldungen: an internen 1st-Level-Support des Kunden --> Ticket an GERMANEDGE
- High-Prio-Meldungen: an internen 1st-Level-Support des Kunden und gleichzeitig direkte E-Mail an GERMANEDGE durch das Prozessüberwachungstool

### 4.3 Festlegung der Inhalte des monatlichen Berichts

Beispiele:

- Auslastung bestimmter Tablespaces
- Speicher- und Netzwerkauslastung

### 4.4 Offene Punkte (zu klären)

- Welche Tracking-Verantwortung übernimmt GERMANEDGE für Events nach der Ticketerstellung? (Bsp: „Storage voll“)



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 5 Service Template "Variabler Service"

Variable Services sind inhaltlich nicht näher vordefinierte Leistungen aus dem üblichen GERMANEDGE Leistungsspektrum. Falls von der Leistungsbeschreibung „Variabler Service“ abweichende Vereinbarungen für die variablen Services getroffen werden sollen, sind diese zu vereinbaren.

### 5.1 Leistungsbeginn

Die Leistungserbringung beginnt am xx.xx.20xx.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 6 Service Template „Application Management“

### 6.1 Leistungsbeginn

Die Leistungserbringung beginnt am xx.xx.20xx.

### 6.2 Eingeschlossene Leistungen

Der vereinbarte Application Management Service beinhaltet folgende Leistungen:

Beispiel:

- SM-Finito 4
- SS-24x7-P2-Finito 4
- RF-8x5-30-Finito 4
- VS-50Days-Finito 4

Den Betriebsleistungen liegt das folgende abgestimmte Betriebshandbuch sowie die angehängte RACI Matrix zugrunde.

### 6.3 Betriebshandbuch

Basis für ein ganzheitliches Betriebskonzept ist ein abgenommenes Betriebshandbuch. Darin werden die Rahmenbedingungen und Workflows zu den einzelnen Services inkl. aller notwendigen organisatorischen und technischen Schnittstellen detailliert festgelegt.

Das Betriebshandbuch beschreibt, wie die hier definierten Dienstleistungen erbracht werden (im Gegensatz zum SLA, der beschreibt, welche Services erbracht werden).

Das folgende Betriebshandbuch liegt der Leistungserbringung zugrunde:

xxx

### 6.4 RACI-Matrix

Die Verantwortungsbereiche der Vertragspartner sind in der unten abgebildeten Matrix dargestellt. Eine detaillierte Beschreibung der Rollen und Zuständigkeiten ist in der RACI-Matrix (Teil des Betriebshandbuchs) abgebildet.

Beispiel-Matrix:

Configuration Item	RM	EM	IM+PM	CM	FM		VS
Server Hardware	K	K	K	K	K		
Netzwerk	K	K	K	K	K		
Betriebssysteme der Server - Windows	K	K	K	K	K		
Betriebssysteme der Server - Linux	K	K	K	K	K		
Middleware – Oracle DB	--	--	--	--	--		--
Middleware – PostgresDB	--	--	--	--	--		--
Middleware – Web- / Applicationserver	K	K	K	K	K		G



new solutions



Objective

Configuration Item	RM	EM	IM+PM	CM	FM		VS
Legato Datenbankapplikation	G	K	1K/23G	--	--		G
Legato ApplicationEngine	G	K	1K/23G	--	--		G
Legato Webapplikation	G	K	1K/23G	--	--		G
Legato Datenbank-Gateway	G	K	1K/23G	--	--		G
Legato Maschinenterminal	G	K	1K/23G	--	--		G
Legato Projektierungs-Tools (LC2, SVG-Designer)	G	--	G	--	--		--
Betriebshandbuch	G	--	--	G	--		

G = GERMANEDGE, K = Kunde, S = Serviceprovider beauftragt durch Kunden, -- = keine Zuständigkeit definiert

1 = 1st-Level-Support, 2 = 2nd-Level-Support, 3 = 3rd-Level-Support

- RM Software Maintenance
- EM Event Management
- IM Incident Management
- CM Change Management
- FM Request Fulfillment Management
- PM Problem Management
- VS Variabler Service

## 6.5 Abgrenzung der Services

Zur beidseitigen Absicherung werden die Verantwortlichkeiten genau beschrieben. An dieser Stelle werden Schaubilder, Festlegungen und Tabellen zur genauen Abgrenzung des Services hinterlegt.



new solutions

QDA SOLUTIONS



Objective

## 7 Referenzvereinbarung

Der Kunde steht nach erfolgreicher Einführung für GERMANEDGE als Referenz gegenüber Interessenten zur Verfügung. Daraus ergeben sich folgende Rechte der GERMANEDGE und Pflichten des Kunden:

- Mitwirkung des Kunden bei der Erstellung eines Referenzberichtes auf Basis einer Vorlage der GERMANEDGE.
- Die gelegentliche Beantwortung telefonischer Anfragen von Interessenten durch den Kunden.

GERMANEDGE darf den Namen und das Logo des Kunden und dessen Referenzbericht(e) auf der Homepage der GERMANEDGE verwenden.