



LEISTUNGSBESCHREIBUNG SUPPORT UND MAINTENANCE FÜR SOFTWAREPRODUKTE DER PROCONDO GMBH

Stand 08/2007

Die Bereitstellung und Erbringung von Support- und Maintenance Dienstleistungen seitens der Procondo GmbH (nachfolgend als „Procondo“ bezeichnet) erfolgt durch die Procondo selbst oder einen beauftragten Dienstleister im Namen der Procondo und unterliegt für den Kunden der folgenden Leistungsbeschreibung.

1 DEFINITIONEN

1.1 Autorisierte Kontaktpersonen: Die vom Kunden bezeichneten Personen, die in Bezug auf die Support- und Maintenance Dienstleistungen als technische Ansprechpartner zwischen dem Kunden und Procondo fungieren.

1.2 Entwicklungssystem: ist das Procondo Produkt oder Teile davon welche Teil eines Vor-Produktiv-Systems sind (z.B. Test-System oder Prototyp) oder vom Lizenznehmer zur Entwicklung eines Produktiv-Systems genutzt wird.

1.3 Erweiterungsanforderung: Die Anforderung eines Kunden zusätzliche Funktionalitäten hinzuzufügen oder die Performance über die Spezifikationen der Software hinaus zu verbessern.

1.4 Supportanfrage (Vorfall): Eine einzelne Supportanfrage in Bezug auf die Software, die nicht in nachgeordnete Fragen herunter gebrochen werden kann.

1.5 Normale Geschäftszeiten: sind zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr CET an Werktagen.

1.6 Priorität: Die einer Supportanfrage oder einem Softwarefehler gemäß Tabelle zugeordnete Prioritätsstufe.

1.7 Produktivsystem: ist ein Procondo Produkt oder Teile davon, welche als reguläres Teil im täglichen operativen Geschäftsumfeld des Lizenznehmers verwendet werden.

1.8 Reaktionszeit: Die Zeitspanne, innerhalb derer Procondo einen Kunden zur Bestätigung einer Supportanfrage kontaktiert und den Eingang einer Supportanfrage bestätigt und mit der Fehlersuche und -behebung beginnt.

1.9 Softwarefehler: Eine vom Kunden an Procondo gemeldete Supportanfrage infolge eines reproduzierbaren Verhaltens, das von den Softwarespezifikationen abweicht.

1.10 Software-Lizenz: heißt eine Lizenz zwischen Procondo und dem Lizenznehmer für ein beliebiges Produkt.

1.11 Technischer Support: Fragen zur Softwarenutzung, die nicht zur Registrierung eines Softwarefehlers oder zu eine Erweiterungsanforderung führen.

1.12 Testfall: Anweisungen eines Kunden, die es Procondo ermöglichen einen Supportanfrage zu reproduzieren.

1.13 Fremdsoftware („Third Party Product“): Software, die nicht von Procondo entwickelt wurde (unerheblich, ob die betreffende Fremdsoftware in die Software eingebettet bzw. darin enthalten ist oder nicht).

1.14 TSE: Der Technical Support Engineer von Procondo.

1.15 Versionsnummer: Die vierteilige Versionsnummer in der Form nn.xx.yy.zz, die einem Release zugeordnet ist.

1.16 Werktage: Sind Montag bis Freitag, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

1.17 Workaround: Ein Verfahren zum Betrieb der Software in eine Art und Weise, durch die ein Softwarefehler vermieden wird.

2 LEISTUNGEN SUPPORT UND MAINTENANCE

Die Dienstleistungen von Procondo setzen sich zusammen aus Support-Leistungen und Maintenance-Leistungen.

2.1 Dem Kunden werden Support-Leistungen für sämtliche Supportanfrage gewährt, die sich aus der Nutzung der Software durch den Kunden ergeben können.

2.2 Maintenance-Leistungen werden dem Kunden durch das zur Verfügung stellen von Releases gewährt. Es gibt folgende Arten von Releases:



- a. Major Releases dienen der Korrektur von Softwarefehlern, Hinzufügung von Funktionalitäten und/oder von neuen Eigenschaften zur Software und gehen mit einer Änderung der ersten Stelle und/oder zweiten Stelle der Versionsnummer einher.
- b. Minor Releases werden im Ermessen von Procondo herausgegeben und dienen der Korrektur von Softwarefehlern und/oder Hinzufügung von Funktionalitäten zur Software und gehen mit einer Änderung der dritten Stelle der Versionsnummer einher.
- c. Maintenance Releases werden im Ermessen von Procondo herausgegeben und korrigieren eventuelle Software-Fehler und gehen mit einer Änderung der vierten Stelle einer Versionsnummer einher.
- d. Hotfix: Ein von Procondo erstellter Patch zur Behebung eines spezifischen Softwarefehlers für einen Einzelkunden. Ein Hotfix wird dem Kunden nur bei Bedarf und nur im Rahmen der Premium-Stufe zur Verfügung gestellt, bis sie im Rahmen eines Releases herausgegeben werden.

2.3 Während der Laufzeit des Vertrages erhält der Kunde auf Anforderung neue Releases je nach Maintenance Stufe, sobald diese für ein unterstütztes Produkt zur Verfügung stehen. Releases werden auf der Procondo-Support-Webseite zum Download zur Verfügung gestellt oder elektronisch übermittelt. Hotfixes stehen ebenso nur unter bestimmten Konditionen zur Verfügung.

2.4 Die Lieferung eines Releases erhöht nicht die Anzahl der Lizenzen, welche der Kunde erworben hat. Darüber hinaus unterliegt jedes Release den spezifischen Lizenzbedingungen die jeweils für das Produkt oder im Rahmen eines Softwareüberlassungsvertrages gelten.

3 ÜBERTRAGUNG VON RECHTEN UND PFLICHTEN

Procondo kann alle Rechte und Pflichten aus diesem Support und Maintenance Vertrag jederzeit auf Dritte übertragen. Die Übertragungen sind ab dem Zeitpunkt wirksam, zu welchem die übertragende Partei der anderen Seite die schriftliche Mitteilung hierüber zugestellt hat.

4 SUPPORT UND MAINTENANCE STUFEN UND OPTIONEN

Die Support- und Maintenance-Stufe bestimmt sich nach den vom Kunden gekauften Produktlizenzen.

4.1 Software Assurance: Basis-Stufe des Support- und Maintenance-Programms.

Zugriffsberechtigt auf Leistungen dieser Maintenance-Stufe sind alle Kunden mit einem gültigen Software-Pflegevertrag mit einer jährlichen Gesamtsumme unter EUR 2.500,00 exklusive MWSt.

Software Assurance beinhaltet folgende Leistungen:

- E-Mail-Zugriff auf das Procondo Support Center während der Geschäftszeiten
- unbegrenzte Anzahl Supportanfragen jährlich pro unterstützter Procondo Produktlizenz
- Support für bis zu drei (3) autorisierte Kontaktpersonen
- Zugriff auf alle Produktaktualisierungen (Punkt a-d), die während der Vertragslaufzeit erfolgen
- Produktaktualisierungen per elektronischer Übertragung

4.2 Advantage: Mittlere Stufe des Support- und Maintenance Programms.

Zugriffsberechtigt auf Leistungen dieser Maintenance-Stufe sind alle Kunden mit einem gültigen Software-Pflegevertrag mit einer jährlichen Gesamtsumme ab EUR 2.500,00 bis unter EUR 15.000,00 exklusive MWSt.

Advantage beinhaltet folgende Leistungen zusätzlich zu den unter Software Assurance aufgeführten Leistungen:

- Telefonischer und E-Mail-Zugriff auf das Procondo Support Center während der Geschäftszeiten
- Online-Support inklusive Übermittlung und Verfolgung von Supportanfragen
- Voller Zugriff auf Procondo Support Online

4.3 Premium: Höchste Stufe des Support- und Maintenance Programms.

Zugriffsberechtigt auf Leistungen dieser Maintenance-Stufe sind alle Kunden mit einem gültigen Software-Pflegevertrag mit einer jährlichen Gesamtsumme ab EUR 15.000,00 exklusive MWSt. Premium beinhaltet folgende Leistungen zusätzlich zu den unter Advantage aufgeführten Leistungen:

- Support für bis zu fünf (5) berechnigte Kontaktpersonen
- Priorität für übermittelte Supportanfrage
- Support für kritische Fehler durch das Anbieten von Hotfixes bei inoperablen Systemen
- Festgelegte Ziele für Reaktionszeiten je nach Schwere und Priorität der Supportanfrage

5 MELDUNG VON SUPPORTANFRAGEN

5.1 Technical Support Engineer (TSE). Der Kunde hat während der normalen Geschäftszeiten Zugang zu einem TSE im Procondo Supportzentrum. Das Procondo-Supportzentrum koordiniert die Lösung von



Supportanfragen, einschließlich der Verifizierung alle gemeldeten Supportanfragen, kommuniziert mit dem Kunden in Bezug auf zusätzliche Informationen, liefert – je nach Stufe entweder die Lösung oder einen Workaround und stellt erforderlichenfalls die Korrektur und/oder Updates zur Verfügung.

5.2 Autorisierte Kontaktpersonen. Sämtliche Supportanfragen müssen Procondo durch die autorisierten Kontaktpersonen übermittelt werden. Die autorisierten Kontaktpersonen müssen über hinreichende technische Sachkenntnis, Ausbildung und/oder Erfahrung verfügen und sind für die gesamte Kommunikation mit Procondo zuständig. Der Kunde teilt Procondo unverzüglich schriftlich oder per E-Mail die Namen, die E-Mail-Adressen und die direkte Telefondurchwahl der von ihm ausgesuchten autorisierten Kontaktpersonen mit. Der Kunde kann die autorisierten Kontaktpersonen jeweils mit einer Vorankündigungsfrist von mindestens einer (1) Woche schriftlich oder per E-Mail gegenüber Procondo austauschen, wobei er auch die entsprechenden Angaben in Bezug auf die neue(n) Kontaktperson(en) mitzuteilen hat.

5.3 Supportanfragen unterteilen sich generell in drei Kategorien:

- a. Erweiterungsanforderungen
- b. technischer Support
- c. Softwarefehler

5.4 Erforderliche Informationen. Sämtliche Supportanfragen müssen soweit möglich folgende Angaben enthalten:

- a. Der Name des Kunden.
- b. Der Name/die Namen und die Versionsnummer(n) der Software, einschließlich aller Maintenance-Releases, Service Packs und Hotfixes.
- c. Die Betriebssystem-Plattform(en) und Version(en), auf denen die Software aktuell läuft.
- d. Eine allgemeine Beschreibung der Betriebsumgebung.
- e. Der genaue Wortlaut aller der Supportanfrage betreffenden Fehlermeldungen.
- f. Eine vollständige Beschreibung der Supportanfrage und die erwarteten Ergebnisse.
- g. Sämtliche besonderen Umstände im Zusammenhang mit der Entdeckung der Supportanfrage.

5.5 Abläufe einer Supportanfrage. Bei Erhalt einer Supportanfrage prüft Procondo zunächst, ob es sich um eine Supportanfrage handelt, für die der Kunde das Support- und Maintenance-Programm in Anspruch nehmen darf. Verläuft diese Prüfung positiv, wird Procondo wie folgt reagieren:

- a. Bestätigung des Eingangs der Supportanfrage und Mitteilung der Supportanfrage-ID-Nummer an den Kunden, die beide Parteien für die weitere Kommunikation bezüglich der betreffenden Supportanfrage verwenden müssen.
- b. Festlegung einer Prioritätsstufe für die Supportanfrage gemäß nachfolgender Tabelle in Zusammenarbeit mit dem Kunden.
- c. Analyse des Supportanfrage und Verifizierung der Existenz des Problems.
- d. Direkte Anleitung und Unterstützung des Kunden bei der Lösung der Supportanfrage.

5.6 Supportanfrage-Prioritäten. Procondo kooperiert mit dem Kunden bei der Einstufung aller Supportanfrage in die jeweilige Prioritätsstufe (außer bei Erweiterungsanforderungen). Prioritätsstufen dienen der Priorisierung gemeldeter Supportanfragen. Procondo kann Supportanfragen neu einstufen, wenn Procondo unter Zugrundelegung objektiver Gesichtspunkte davon überzeugt ist, dass die vom Kunden vorgenommene Einstufung nicht korrekt ist. Die Kriterien für die Einstufung in eine bestimmte Prioritätsstufe sind in der nachfolgenden Tabelle festgelegt:

Prioritätsstufe	Bedingungen
Priorität 1 (Kritisch)	Eine Supportanfrage, dessen Inhalt auf geschäftskritische Auswirkungen auf ein Produktivsystem verweist, z.B. indem der Kunde einen vollständigen oder wesentlichen Verlust des Dienstes im Produktivsystem verzeichnet und der Betrieb nicht vernünftig fortgesetzt werden kann. Beispiel: Es kann auf keine Applikation zugegriffen werden.
Priorität 2 (Hoch)	Eine Supportanfrage, dessen Inhalt auf eine Beeinträchtigung der Funktionalität der Software verweist, 1) die aber umgangen werden kann, 2) bei der eine bestimmte Teilfunktion beeinträchtigt ist, aber die Software als Ganzes benutzt werden kann oder 3) bei der ein vollständiger oder wesentlicher Verlust des Dienstes bei Benutzung des Produktivsystems vorliegt. Beispiel: Es kann kein Benutzer angemeldet werden.



Priorität 3 (Normal) Eine Supportanfrage, dessen Inhalt auf eine geringe Beeinträchtigung der Funktionalität verweist, wobei der Kunde die Software mit nur geringen Unannehmlichkeiten nutzen kann. In diese Prioritätsstufe werden auch Fragen, Kommentare und Erweiterungsanforderungen eingestuft.
Beispiel: Eine Zeichenkodierung erfolgt fehlerhaft.

6 BEARBEITUNG VON SUPPORTANFRAGEN

6.1 Für Kunden der Supportstufe Premium sind für die Bearbeitung einer Supportanfrage Zeitziele festgelegt. Procondo wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um Lösungen für Supportanfragen innerhalb der Zeitziele der unten stehenden Tabelle zur Verfügung zu stellen. Diese Ziele gelten nicht für Erweiterungsanforderungen oder wenn der Fehler durch Fremdsoftware ausgelöst wurde. Erlaubt es die Art der Frage Procondo nicht, eine Lösung innerhalb dieses Zeitrahmens zu erarbeiten, so gibt Procondo gegenüber dem Kunden eine ungefähre Zeitangabe an, wann mit einer Lösung zu rechnen ist.

6.2 Procondo wird den Kunden bei Technischem Support und der Lösung von Softwarefehlern anleiten und unterstützen. Erweiterungs-Anforderungen werden in den regulären Produktüberprüfungszyklen berücksichtigt. Procondo ist jedoch nicht verpflichtet vom Kunden gewünschte Änderungen oder neue Komponenten in einem zukünftigen Release aufzunehmen.

Priorität	Reaktionszeit	Initiale Lösungszeit *	Finale Lösungszeit **
Priorität 1 (Kritisch)	4 Geschäftsstunden	15 Geschäftstage	Hotfix oder nächstes Release
Priorität 2 (Hoch)	4 Geschäftsstunden	30 Geschäftstage	Zukünftiges Release
Priorität 3 (Normal)	1 Geschäftstag	Sobald praktikabel	Zukünftiges Release

* Initiale Lösungszeit bedeutet die Zeit ab Erhalt einer Supportanfrage, bis Procondo einen Workaround oder Fix zur Lösung des Problems zur Verfügung stellt oder bei Priorität 2 und 3 den Ursprung identifiziert und für die Lösung in einem zukünftigen Release vormerkt.

** Finale Lösungszeit bedeutet die Zeit, bis wann Procondo eine endgültige Lösung über ein Release zur Verfügung stellt.