



Leistungsbeschreibung Support und Pflege Bereich d.3ecm

(nachfolgend „**LB-SPV-D3**“ genannt)

zwischen

EVOSEC GmbH & Co. KG

Westend 38 – 40

46399 Bocholt

(nachfolgend „**EvoSec**“ genannt)

und

Auftraggeber XY

Straße

PLZ ORT

(nachfolgend „**Auftraggeber**“ genannt)

(nachfolgend einzeln oder gemeinsam „**Parteien**“ oder „**Partei**“ genannt)

1 Überblick

Diese Leistungsbeschreibung ist die Grundlage für unseren Dienst am Auftraggeber.

1.1 Ziele

Auftraggeber der EvoSec erwarten von den vertriebenen d.3ecm Produkten eine reibungslose Unterstützung Ihrer täglichen Arbeit. Die Bandbreite der Produkte reicht von einfachen Installationen an einzelnen Arbeitsplätzen bis zu unternehmenskritischem Einsatz in großen und komplexen Umgebungen.

Die Produkte, auf denen sich dieser Vertrag bezieht kommen aus dem Haus d.velop AG (d.3ecm Bereich). Die Produkte durchlaufen beim Hersteller vor ihrer Veröffentlichung umfangreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen und sind stellenweise durch Module oder Lösungen der EvoSec erweitert worden.

Ziel unseres Support- und Pflegevertrags ist es, auch bei komplexen Ausgangsvoraussetzungen schnelle, professionelle Hilfe bei der Installation und dem Betrieb der Software anzubieten. Sollte etwas einmal nicht wie beschrieben funktionieren, steht der Support Rede und Antwort.

Jede Softwarekomponente wurde seitens des Herstellers für eine definierte Systemumgebung freigegeben. Sollten hier Mängel auftreten, so leisten wir Abhilfe in Form von Patches vom Softwarehersteller innerhalb des vertraglich vereinbarten Gewährleistungszeitraums des Softwareherstellers. Da sich die Umgebungen unserer Auftraggeber ständig weiterentwickeln, bedarf es nach der Gewährleistung der Softwarepflege. Ziel des Support- und Pflegevertrags ist es, die Auftraggeber mit den notwendigen Anpassungen an veränderte Umgebungen zu versorgen.

1.2 Abgrenzungen: Support vs. Professional Service vs. Schulung

Unser Support unterstützt Sie, wenn sie nicht weiter wissen. Das setzt jedoch auch voraus, dass Mitarbeiter von Auftraggebern ausreichend ausgebildet wurden, bevor Sie uns kontaktieren.

Eine ausreichende Qualifikation der Fragenden ist eine Grundvoraussetzung, damit unser Support schnell die richtigen Antworten geben kann. Die EvoSec schult die Auftraggeber und bietet darüber hinaus Schulungen des Herstellers an.

Unser Support unterstützt Sie beim Betrieb der d.3ecm Software, also der Software, für die ein Support- und Pflegevertrag abgeschlossen wurde.

Die von uns durchgeführten oder betreuten Installationen lassen sich in vielfältiger Weise anpassen und auf die Anforderungen der Auftraggeber zuschneiden. Das Wissen, dass Sie bei den verschiedenen Schulungen erworben haben, wird hier angewendet. Beratung und Services zur individuellen Konfiguration und Anpassungen bieten wir gerne an.

Der Support hilft Ihnen, Probleme zu lösen.

2 Kontaktaufnahme

Die Leistungen im Rahmen des Support- und Pflegevertrages der EvoSec können über verschiedene Wege erfolgen. In diesem Abschnitt stellen wir die grundlegenden Zusammenhänge vor.

2.1 Wege

Die EvoSec hat verschiedene Kanäle eingerichtet. So können wir unsere Leistungen unter dem Support- und Pflegevertrag optimal erbringen. Auftraggeber, die unsere Leistungen in Anspruch nehmen wollen, sind dringend aufgefordert, diese Wege in ihrer Reihenfolge einzuhalten.

2.1.1 E-Mail

Anfragen können per E-Mail an support-dms@EvoSec.de gestellt werden. Je strukturierter uns eine E-Mail erreicht, desto besser können wir diese einordnen und bearbeiten.

2.1.2 Telefon

Sie können unseren Support auch telefonisch erreichen.

Unter der Telefonnummer +49-2871-2777-151 nehmen Mitarbeiter ihre Anfragen während der Serviceperioden entgegen. Dieser Weg sollte nur für wirklich dringende Nachfragen der Priorität 1 oder 2 (→ 3.3 Einordnung in Prioritätsstufen) genutzt werden.

Antworten auf telefonische Anfragen werden in der Regel elektronisch beantwortet.

2.2. Personen

2.2.1 Support-Mitarbeiter der EvoSec

Die EvoSec hält zusammen mit dem Hersteller einen Mitarbeiterpool von qualifizierten Personen für den Support vor. Die Eingangsqualifizierung von Anfragen wird zur reibungslosen Abwicklung arbeitsteilig durch spezielle Mitarbeiter erledigt. Für jedes Standardprodukt gibt es speziell ausgebildete Mitarbeiter, denen eine Anfrage zugestellt wird.

Anfragen können daher von mehreren Personen bearbeitet werden. Ein Wechsel des Bearbeiters während einer Lösungsfindung ist in den meisten Fällen nach der Eingangsqualifizierung nicht mehr notwendig. Es kann jedoch für die schnelle Lösung sinnvoll sein, dass auch weitere Personen involviert werden.

Es besteht kein Anrecht auf die Bedienung durch einen fest benannten Support-Mitarbeiter.

In der Bearbeitung eines Tickets kommt es vor, dass unser Support Team Rückfragen an Mitarbeiter anderer Abteilungen der EvoSec oder des Herstellers stellt.

2.2.2 Personenkontakte des Auftraggebers

Unsere Support-Leistungen richten sich an administratives Personal. Mitarbeiter vom Auftraggeber müssen über ausreichende Qualifikationen in den betroffenen Produkten verfügen. Der Fragesteller muss darüber hinaus über hinreichende Kenntnisse der Systemumgebung des betroffenen Auftraggebers verfügen.

2.3. Produkte

Für die über EvoSec betreuten d.3ecm Komponenten muss ein gültiger Softwarepflegevertrag vorhanden sein, da ansonsten ggf. nicht auf Aktualisierungen oder Unterstützung des Softwareherstellers zurückgegriffen werden kann. Die hier aufgeführten Leistungen gelten nur für d.3ecm Produkte, für die EvoSec beim Hersteller d.velop AG als ausgewählter Partner vom Auftraggeber ausgewählt wurden.

Zu Produkten, die nicht in der jeweiligen d.3ecm Produktübersicht verzeichnet sind, kann der Support Anfragen ablehnen.

3 Serviceperioden und Reaktion

3.1 Serviceperioden

Die Leistungen nach Maßgabe dieser Leistungsbeschreibung erbringt die EvoSec zu definierten Zeiten. Diese Serviceperiode ist festgelegt auf:

Montag bis Freitag
jeweils in der Geschäftszeit von 8.00 Uhr - 17.00 Uhr.

Ausgeschlossen werden Samstage, Sonntage, Heiligabend, Silvester und Rosenmontag sowie bundesweit einheitliche oder regionale Feiertage.

Innerhalb dieser Serviceperioden ist die telefonische Kontaktaufnahme möglich und erfolgt die Bearbeitung aller Anfragen durch unsere Support-Mitarbeiter. Im Regelfall stehen die anderen elektronischen Kommunikationswege auch außerhalb dieser Serviceperioden zur Verfügung.

3.2 Sprache

Der Support der EvoSec spricht Deutsch.

3.3 Einordnung in Prioritätsstufen

Jede Anfrage muss bei der Annahme in eine Prioritätsstufe eingeordnet werden. Je nach Problemstellung bieten wir die folgenden vier Stufen an:

- **Priorität 1 – kritisch**

Es besteht ein dringendes, betriebsverhinderndes Problem (in einer produktiven Systemumgebung droht ein Systemstillstand oder Datenverlust), welches die Mehrzahl der Anwender an ihrer Arbeit hindert. Es gibt keine Möglichkeit, das Problem zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich. In diesem Fall muss auf der Seite des Auftraggebers ein Ansprechpartner online erreichbar sein.

- **Priorität 2 – dringend**

Wichtige Funktionen in einer produktiven Systemumgebung stehen nicht zur Verfügung und die normale tägliche Arbeit ist stark eingeschränkt. Eine schnelle Lösung für das betriebsbehindernde Problem ist erforderlich.

- **Priorität 3 – normal**

Einzelne weniger wichtige Funktionen (in Produktiv- oder Test-Umgebungen) stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehen des Problems verfügbar. Eine Lösung ist erforderlich, aber nicht dringend.

- **Priorität 4 – nicht dringend**

Es sind nur wenige Anwender bei ihrer Arbeit leicht oder sporadisch eingeschränkt. Die normale Arbeit ist nur gering beeinträchtigt. Oder es liegt eine einfache Anfrage zu einem Produkt oder Sachverhalt mit geringer Dringlichkeit vor.

Die Einstufung in die Prioritätsstufen erfolgt durch den Fragesteller auf der Basis seiner subjektiven Einschätzungen. In den meisten Fällen kann nach einer ersten Qualifizierung eine neue Einschätzung getroffen werden. EvoSec behält sich daher das Recht vor, nach der Lage des Falles in Abstimmung mit dem Auftraggebern eine abweichende Einordnung in die Prioritätsstufen vorzunehmen.

Falls sich während einer Lösungsbearbeitung der Zustand eines Systems verändert, so kann die Prioritätsstufe durch den Auftraggeber nachträglich angepasst werden.

3.4 Reaktionszeiten nach Prioritätsstufen

EvoSec reagiert auf alle während der oben genannten Serviceperioden eingehenden und qualifizierten Anfragen innerhalb der folgenden Reaktionszeiten:

- Priorität 1 – kritisch Reaktionszeit: sofort bis maximal 4 Geschäftszeitstunden
- Priorität 2 – dringend Reaktionszeit: sofort bis maximal 6 Geschäftszeitstunden
- Priorität 3 – normal Reaktionszeit: bis 24 Geschäftszeitstunden
- Priorität 4 – nicht dringend Reaktionszeit: bis 48 Geschäftszeitstunden

Die Frist beginnt wenn sämtliche Mitwirkungen des Auftraggebers erfüllt sind. Insbesondere eine qualifizierte Anfrage seitens des Auftraggebers gestellt wurde. Sobald EvoSec das Problem qualifiziert und eine Lösung zur Beseitigung des Mangels erarbeitet hat, wird sie dem Auftraggeber eine zeitliche Abschätzung bzgl. etwaiger system- oder softwarespezifischer Beeinträchtigung zukommen lassen. Kann eine vollständige Identifizierung des Mangels und eine Lösung nach Eingang der qualifizierten Anfrage im Zeitraum von x Std. nicht erfolgen, so wird EvoSec den Kunden über die Verzögerung proaktiv informieren.

4 Vorgaben für optimalen Support

Auftraggeber sind vertraglich zur Mitwirkung bei der Lösungsfindung verpflichtet. Das folgende Kapitel zeigt einige wichtige Tätigkeiten und Vorkehrungen auf, die Auftraggeber erfüllen sollten, damit die EvoSec DMS Support Mitarbeiter schnell und effizient eine Lösung für Anfragen erarbeiten können.

4.1 Systemumgebung und Freigaben

Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass er jegliche d.velop AG Software-Komponente nur in einer solchen Systemumgebung einsetzt, die in der jeweiligen Dokumentation ausdrücklich freigegeben wurde.

4.2 Aktuelle Softwareversionen verwenden

Es gilt als Best Practice, stets die neueste Version einer Software zu verwenden und alle aktuellen Fixes aufzuspielen. Auf diese Weise kann EvoSec Ihnen bestmöglichen Support leisten. Bitte beachten Sie die Hinweise zu den Produktzyklen in (➔ Kapitel 9.2 Unterstützung – Was, wie lange?).

Falls Fragestellungen bereits durch neuere Softwareversionen gelöst wurden, gelten Tickets als gelöst zum Zeitpunkt, an dem der Auftraggeber auf die neue Version hingewiesen bzw. diese bereitgestellt wurden.

4.3 Systemadministration

Damit ein System zuverlässig funktionieren kann, benötigen Auftraggeber zum Schutz der Integrität der Unternehmensdaten eine gute interne Systemadministration und -verwaltung. Diese umfasst unter anderem die folgenden Aufgaben:

- System-Monitoring mit effizienten Alarmsystemen
- Zeitnahe Auswertung von Alarmmeldungen und Bereinigung von Fehlersituationen
- Routinemäßig durchgeführte Systemsicherungen
- Regelmäßige Überprüfung der Sicherheitsqualität
- Systemvoraussetzungen beachten
- Dokumentierte Systemverwaltungsprozesse, um Daten bei Auftreten eines Fehlers oder einer Softwarefehlfunktion zu schützen
- Einen Änderungssteuerungsprozess, mit dem Änderungen im Basissystem nachverfolgt werden können. Dieser muss bereits bei der Implementierung beginnen und bei allen nachfolgend vorgenommenen Änderungen aktiv sein. Der Änderungssteuerungsprozess muss sich auf die Betriebssystem-, Datenbank- und Anwendungsumgebungen erstrecken.

HINWEIS: Wenn die oben beschriebenen Prozesse nicht implementiert bzw. nicht erfolgreich ausgeführt werden, kann dies negative Auswirkungen auf unsere Fähigkeit zur effizienten Lösungsfindung haben.

4.4 Aktuelle Softwaresicherungen vorhalten

Die Auftraggeber müssen eine aktuelle Sicherung aller betroffenen Programme und Daten vorhalten, um bei Auftreten eines Fehlers eine Wiederherstellung zu ermöglichen.

4.5 Testumgebung

Eine eigenständige oder separate lizenzierte Testumgebung ist ein wesentlicher Faktor zur Minimierung von Risiken für Produktionsumgebungen. In einer Testumgebung kann der Auftraggeber Lösungen überprüfen, Upgrades durchführen, bestimmte in der Produktionsumgebung aufgetretene Probleme eingrenzen und Sicherungsstrategien testen.

4.6 Speicherplatzverwaltung und Leistungsoptimierung

In produktiven Systemumgebungen kann sich die Leistungsfähigkeit der Systeme im Laufe der Zeit verschlechtern, wenn Datenbanken nicht gepflegt werden und der vorhandene Speicherplatz abnimmt.

Es liegt in der Zuständigkeit des Auftraggebers seine Umgebungen kontinuierlich zu überwachen. Sowohl Kapazitäten von Arbeitsspeicher als auch Festplattenkapazitäten sollten regelmäßig überprüft werden. Damit es durch Leistungs- oder Speicherplatzprobleme nicht zu Systemausfallzeiten kommt, sind regelmäßige Wartungsarbeiten an Datenbanken eine Grundvoraussetzung.

Diese Arbeiten sind nicht Teil der Support- und Pflegeleistungen der EvoSec.

4.7 Produktkenntnisse

Schulen Sie Mitarbeiter, die mit unseren Supportmitarbeitern kommunizieren, angemessen zum Produkt und vermitteln Sie ihnen das erforderliche unternehmerische Fachwissen, um eine produktive und effektive Zusammenarbeit zu gewährleisten.

Reichen die Fachkenntnisse eines Fragestellers nicht, um auf Rückfragen zu antworten, so verzögert sich die Lösungsfindung. Mitarbeitern von Auftraggebern, die nachweislich nicht für ein Produkt ausgebildet wurden, kann die Bearbeitung von Tickets verweigert werden.

Beratungsleistungen und Schulungen außerhalb des Supports können nach Maßgabe der Basispreisliste separat beauftragt werden.

4.8 Remote-Zugriff

Eine Lösungsfindung wird erheblich erleichtert, indem Auftraggeber unseren Supportmitarbeitern Zugriff auf die installierten Systeme gewährt. Aus diesem Grund ist der Remote-Zugriff Bestandteil unserer vertraglichen Standardanforderungen. Die Supportmitarbeiter benötigen Berechtigungen im gleichen Ausmaß wie das interne administrative Personal des Auftraggebers.

Für den Remote-Zugriff werden hier sichere Methoden verwendet, die in jedem Einzelfall eine Zustimmung durch einen Administrator des Auftraggebers erfordern und im Ablauf durch diesen Administrator überwacht werden können.

Ein Remotezugriff auf ein System des Auftraggebers wird im Regelfall nur im Beisein oder unter Beobachtung eines Mitarbeiters des Auftraggebers durchgeführt.

4.9 Softwarefehler sofort melden

Es ist für die schnelle Problemlösung sehr hilfreich, wenn Sie alle erkannten Fehler und Fehlfunktionen der Software umgehend dokumentieren und qualifiziert melden, damit EvoSec das aufgetretene Problem optimal diagnostizieren kann. Wir empfehlen Ihnen, uns wichtige Daten zu Produktversionen, Betriebssystemen und Fehlercodes zu übermitteln, auch wenn noch kein akuter Fehlerfall vorliegt. Nur so sind wir in der Lage Softwareprobleme zügig zu beheben.

4.10 Nutzung des Support-Containers

Zur umfassenden Unterstützung wird es im Regelfall notwendig sein, Konfigurationen und Logdateien Ihrer Systeme offen zu legen. Im Bereich der d.3 core components gibt es beispielsweise ein Werkzeug, dass

- Versionsinformationen zur d.3 client und Server
- lokale Windows-Informationen
- Konfigurationsinformationen und
- Logdateien

automatisiert einsammelt.

Der Auftraggeber übermittelt diese Daten in der Kenntnis, dass bei der Zusammenstellung solcher Support-Container auch unternehmensinterne Daten offengelegt werden können. Die EvoSec bzw. der Software Hersteller wird diese Daten ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers und im Rahmen der Support-Bearbeitung verwenden.

4.11 Aktive Mitarbeit bei der Lösungsfindung

Der Auftraggeber hat im Rahmen des Zumutbaren und Möglichen alle Maßnahmen zu treffen, die die Feststellung und Behebung des Problems und seiner Ursachen erleichtern. Insbesondere die folgenden Punkte müssen für eine erfolgreiche Lösungsfindung erfüllt werden:

- Eine Anfrage muss qualifiziert erstellt werden.

- Rückfragen des EvoSec DMS Support müssen qualifiziert beantwortet werden.
- Anfragen werden geschlossen, wenn keine Antwort erfolgt

Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungen nicht nach, kann die EvoSec ggf. die geschuldeten Leistungen verweigern.

5 Art und Umfang der Leistung

Auf der Basis des Vertrags und der oben beschriebenen Grundlagen erbringen wir unsere Leistungen. Die bisher beschriebenen Leistungskomponenten zu

- Kontaktaufnahme
- Serviceperioden und Reaktion
- Vorgaben für optimalen Support

gelten in allen Phasen des zugrunde liegenden Vertrags.

5.1 Umfang der Leistungen

In den folgenden Abschnitten werden die Leistungen gesondert spezifiziert, die in den verschiedenen Phasen eine Auftraggeber- und Kundenbeziehung zum Tragen kommen können:

5.1.1 Leistungen im Rahmen der gesetzlichen Mängelhaftung nach den Vorgaben des jeweiligen Support und Pflege bezogenen Vertrages

Sollten trotz umfangreicher Qualitätssicherungsmaßnahmen ein Mangel in einer Software der d.velop AG auftreten, so werden wir in Zusammenarbeit mit der Firma d.velop AG diesen Mangel beseitigen. Diese Leistungen sind kostenfrei sofern diese per abgeschlossenen Softwarepflegevertrag abgedeckt sind..

Die Mangelbeseitigung kann ggf. in Form eines Workaround erfolgen, der sofort eine Abhilfe schafft. Eine Lieferung eines angepassten Software-Moduls erfolgt regelmäßig in der Form eines → Hotfix für eine bestehende Version. Im Rahmen unseres → Release-Zyklus kann jedoch auch eine Bereinigung eines Fehlers durch die Lieferung einer neuen Version erfolgen.

5.1.2 Leistungen vor Inbetriebnahme nach der Vorgaben des jeweiligen auf Support und Pflege bezogenen Vertrages

Bevor ein Auftraggeber ein produktives System endgültig in Betrieb nimmt oder seine Abnahme einer bereits vorproduktiv eingesetzten Installation erteilt, unterstützt die EvoSec den Auftraggeber bei Fragen zu Test-Systemen und den zu installierenden produktiven Systemen. Im Rahmen der Software-Pflege kann der Auftraggeber bereits auf Neuerungen des → Release-Zyklus zurückgreifen.

5.1.3 Leistungen nach der Inbetriebnahme

Auch nachdem eine Installation endgültig produktiv gesetzt wurde, kann es zu Fragen und Anforderungen an den Support kommen. Über den bisher beschriebenen Umfang werden nach der Inbetriebnahme Antworten auf Fragen gegeben.

5.2 Art der Leistungserbringung

5.2.1 Lösungsunterstützung

Die EvoSec übernimmt Unterstützung zur Lösungsfindung für die in den Auftraggeber spezifischen Produktübersichten aufgeführten Softwareprodukten im Rahmen eines wirksam abgeschlossenen Vertrages.

Die EvoSec erbringt ihre Leistung über die in Kapitel 2 „Kontaktaufnahme“ beschriebenen Methoden. Die Hilfe des Supports erfolgt verbal – mündlich oder schriftlich – oder durch Lieferung von Software.

Eine manuelle Tätigkeit in Form von eigenem Eingreifen in Systeme vom Auftraggeber ist nicht geschuldet. Der EvoSec DMS Support kann in Online-Sitzungen beobachten und bei der Analyse helfen. Ein Fernzugriff auf Systeme des Auftraggebers durch die EvoSec erfolgt nur im Auftrag des Auftraggebers und mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Auftraggebers.

5.2.2 Unterstützung vor Ort

Sollte im Einzelfall eine Lösungsfindung auf telefonischem Weg oder per E-Mail oder per Online-Zugang nicht möglich sein, so kann die EvoSec, wenn dieses vom Auftraggeber für sinnvoll erachtet wird, auf Anforderung des Auftraggebers Leistungen am Installationsort erbringen.

Die hierfür anfallenden Aufwendungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Höhe der Kosten richtet sich nach der jeweils gültigen Basispreisliste.

5.2.3 Lieferung von Software-Komponenten

Die Lieferung von Softwarekomponenten erfolgt im Rahmen des Softwarepflegevertrages entweder über das Service-Portal der d.velop AG oder direkt von uns.

In vielen Fällen ist die Lösung einer Fragestellung bereits mit dem Einspielen eines neuen Hotfix oder Service-Pack gefunden. Wenn ein Problem bereits auf einer höheren Versions-Ebene gelöst wurde, so hat der Auftraggeber kein Anrecht auf eine Behebung eines Fehlers in seiner individuell installierten Version. Ein Problem gilt als gelöst, wenn es in einer nachfolgenden Version eine Lösungsalternative gibt.

6 Leistungsausschluss

Die Kosten für die nachstehenden Leistungen sind vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im jeweiligen Support und Pflege Vertrag nicht enthalten und werden bei Inanspruchnahme gesondert abgerechnet (Preise für Dienstleistungen siehe Preisliste):

- Jegliche Installation von Software-Komponenten, seien es d.velop AG Produkte oder Dritt-Software. Unterstützende Dienstleistungen durch die EvoSec können entgeltlich beauftragt werden.
- Beratung über die Frage des Einsatzes und der Anwendung der d.velop AG -Softwareprodukte.
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern des Auftraggebers.
- Überprüfung und Inspektion vorhandener Umgebungen. Diese Leistungen können gesondert angeboten werden.
- Anpassungen von Zusatzprogrammen des Auftraggebers (Workflow, Hook, API), die durch die Änderung und Verbesserung der d.3ecm Software, der Datenbank-Software, der Betriebssystem-Software oder anderer Standard-Software außerhalb der Mängelhaftung der d.velop AG erforderlich werden.
- Entwicklung und Pflege von Software, die individuell für den Auftraggeber entwickelt wurden.
- Geltendmachung von Mängelansprüchen oder Supportleistungen bei Fehlern, die nicht von der EvoSec zu vertreten sind.
- Änderungen an der vertragsgegenständlichen Software durch den Auftraggeber oder einen Dritten ohne vorherige Zustimmung der EvoSec.

7 Abrechnung / Vergütung

Alle Aufwände, die seitens der EvoSec gegenüber dem Auftraggeber entstehen, werden wenn nicht anders vereinbart wird, nach der Standard / Basic Preisliste abgerechnet.

Fahrten werden mit 0,35 € je Kilometer zzgl. 50 € je Stunde Fahrzeit abgerechnet. (Google Maps / Hin- und Rückweg ab Bocholt, Westend 38 - 40)

Übernachungskosten (Mittelklasse Hotel zwei bis drei Sterne) sowie die gesetzlichen Pauschalen für Verpflegungsmehraufwendungen werden seitens des Auftraggebers getragen.

Der Standard / Basic Preislisten Stundensatz beträgt:

Für Hard- und Software Installation: 120 € / Stunde (08:00 Uhr – 17:00 Uhr)

Für Beratungsdienstleistungen, d.3ecm Anpassungen: 137 € / Stunde (8:00 Uhr – 17:00 Uhr)

Abrechnungsschritte sind jeweils in 15 Minuten Blöcke unterteilt.

Nach vorheriger Absprache:

Für Dienstleistungen außerhalb der üblichen Serviceperiode erheben wir einen Zuschlag von 40%. Für Dienstleistungen an Wochenenden oder Feiertage (→ Serviceperioden 3.1) erheben wir einen Zuschlag von 80 % auf die angegebenen Preise.

Die Abrechnung der Leistungen erfolgt monatlich. Die Rechnung ist nach Eingang sofort fällig ohne Abzug.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

8 Laufzeiten / Kündigung

Dieser Vertrag endet, wenn kein gültiger Wartungsvertrag für die jeweiligen d.3ecm Komponenten vorliegt oder die EvoSec kein exklusiv ausgewählter Partner im Bereich d.3ecm Produkte ist. Für Erweiterungsmodule, die durch die EvoSec für das d.3ecm Modul geliefert oder entwickelt wurden, besteht ebenfalls nach Kündigung oder Auslaufen der Wartung kein Anspruch auf Support mehr.

Die exklusive Partnerschaft bei den d.3ecm Produkten kann erst mit dem Laufzeitende der jeweilig d.3ecm gültigen Wartungsverträge gewechselt werden. Sollte die Partnerschaft zwischen EvoSec und d.velop AG enden besteht ein Sonderkündigungsrecht.

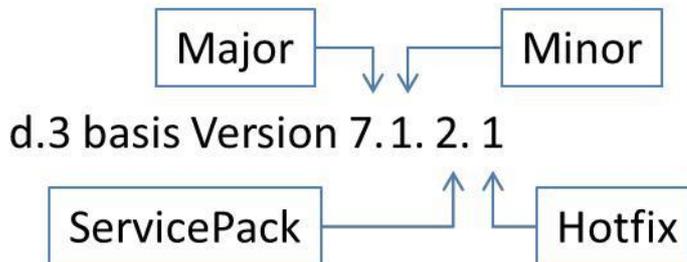
9 Release-Zyklus d.velop AG

9.1 Versionsnummern und Bezeichnungen

In ihrer Versionsnummerierung unterscheidet die d.velop AG zwischen Major und Minor Release sowie zwischen Service Pack und Hotfix.

Zur Unterscheidung vergeben wir nach jedem Produktnamen eine vierstellige Ziffer.

Hier die Verteilung der Bezeichnungen am Beispiel der d.3 basis:



9.1.1 Major-Release

Mit einem Major Release veröffentlicht d.velop AG große Produktgenerationen. In der Produktübersicht ist verzeichnet, ob für den Lizenzinhaber ein Update auf ein Major-Release kostenpflichtig ist, oder ob Major-Releases inkludiert sind.

9.1.2 Minor-Release

Ein Minor-Release beinhaltet Neuerungen und funktionale Erweiterungen. Auf dieser Ebene werden, wenn notwendig, Änderungen an den Datenstrukturen eingeführt, die ggf. Migrationsaufwendungen beim Auftraggeber auslösen können. Die Minor Releases der d.3 Basis werden künftig im Abstand von 9-15 Monaten veröffentlicht.

9.1.3 Service Pack

Ein Service Pack transportiert Anpassungen zur allgemeinen Kompatibilität, u.a. mit neuen Betriebssystemen oder Datenbanksystemen. Es kumulierte des weiteren vorangegangene Hotfixes zu einem neuen Setup. Es werden keine grundlegenden funktionalen Änderungen in einem Service Pack herausgegeben, die zu einer wesentlichen Änderung des Leistungsumfangs der jeweiligen Software führen. Service Packs erscheinen nach Bedarf. Ein Service Pack ersetzt jeweils das Vorangegangene.

9.1.4 Hotfix

Ein Patch zur schnellen Fehlerbehebung: Es werden ausschließlich im Rahmen der Gewährleistung für unsere Software Mängel behoben. Hotfixes erscheinen nach Bedarf. Sie sind immer kumulativ. Das bedeutet: Ausschließlich das letzte Hotfix ist relevant, bis es von einem höhergeordneten Hotfix oder einem Servicepack eingesammelt wird.

9.2 Unterstützung – Was, wie lange?

Die d.velop AG unterscheidet zwischen d.3 core components und allgemeinen Produkte.

9.2.1 Allgemeine Produkte

Das Aktuellste zählt: Die Installation des jeweils aktuellsten Softwarestandes ist erforderlich, um weiteren Patch Support zu erhalten. Für alle allgemeinen Produkte der d.velop AG, dass in Releasezyklen immer nur bei der neusten Version Fehlerbehebungen und Weiterentwicklungen betrieben wird. d.velop AG will als Hersteller innovativer und begeisternder Software trotz seines breiten Produktspektrums auch weiterhin Innovationen bieten. Dies kann nur geschehen, wenn mit den Entwicklungskapazitäten angemessen umgegangen wird.

Dies hat den Hintergrund, dass bei den allgemeinen Produkten eine Kompatibilität zur Vorversion gegeben ist und die Umstellung auf die neue Version für den Auftraggeber allenfalls mit unwesentlichen Aufwänden und Anpassungen verbunden ist.

9.2.2 Regelungen für die d.3 core components

d.velop AG ist sich bewusst, dass die d.3 Server- und Client Module teilweise in sehr großen / komplexen Umgebungen betrieben werden. Nicht jeder Kunde wird für die d.3 core components bei Erscheinen eines neuen Release dieses unmittelbar einspielen können. Daher halten wir für diese Komponenten einen erweiterten Patch-Support vor.

- Ab Erscheinen eines Minor-Release erstellen wir noch 12 Monate für die letzte Vorversion Hotfixes zur Verfügung.
- Ab Erscheinen eines Major-Release der d.3 core components erstellen wir noch 18 Monate Hotfixes für die letzte Vorversion.



9.2.3 Abhängigkeiten zu Drittsystemen

Die meisten der von d.velop AG vertriebenen Produkte stehen in einer Abhängigkeit von Produkten anderer Software-Hersteller. Insbesondere die Lauffähigkeit der Software auf den mittlerweile vielfältigen Windows Betriebssystemversionen und die Unterstützung von Datenbank-Systemen und deren Versionen ist eine ständige Herausforderung.

Auch hier führt d.velop AG eindeutige Regeln ein: Die Unterstützung von neuen Versionen von Dritt-Herstellern führen wir in unsere Software ab der Ebene Service Pack ein. Der Wegfall von Unterstützungen erfolgt auf der Ebene von Minor Releases.

d.velop AG unterstützt Drittsysteme, nur dann, wenn der Dritt-Hersteller noch Standard-Support für seine Systeme anbietet. Einen Extended Support eines Drittherstellers begleitet d.velop AG im Normalfall nicht. Eine abweichende Regelung wird immer ausdrücklich in den Release Notes oder der Dokumentation der d.3ecm Produkte verzeichnet.

9.2.4 Abkündigungen

Mit der Einführung neuer Produkte ist auch immer ein Abschied von alten Versionen verbunden. Der Wegfall von Systemen Dritter, der technische Fortschritt im Hardware Umfeld, aber auch eine zu geringe Marktakzeptanz führen immer wieder zu Entscheidungen, ein Produkt einstellen zu müssen. d.velop AG stellt sich dieser Aufgabe. Abkündigungen von d.3ecm Produkte haben regelmäßig einen angemessenen Vorlauf, um eine Änderung reibungslos zu gestalten, und haben keinen Einfluss auf die von der EvoSec dem Auftraggeber gegenüber unter dem SPV-P geschuldeten Leistungen.