

BESCHREIBUNG DER WARTUNGS- UND SUPPORTDIENSTLEISTUNGEN FÜR HOPEX ON-PREMISES

DIE HIER BESCHRIEBENEN DIENSTLEISTUNGEN GELTEN NUR FÜR DIE STANDARDVERSION VON HOPEX. WENN DER KUNDE WÜNSCHT, DASS SIE AUF SPEZIFISCHE ENTWICKLUNGEN UND ANPASSUNGEN ANWENDBAR SIND, MUSS ER DIE PREMIUM MAINTENANCE OPTION ABONNIEREN.

DER KUNDE WIRD DARAUF HINGEWIESEN, DASS DIE VERWEIGERUNG DER MIGRATION AUF EINE UNTERSTÜTZTE VERSION DAZU FÜHRT, DASS DER KUNDE KEINE WARTUNGSDIENSTLEISTUNGEN EINSCHLIESSLICH DER LIEFERUNG VON KORREKTURPAKETE IN ANSPRUCH NEHMEN KANN, UND EBENFALLS ZU SICHERHEITSPROBLEMEN FÜHRT. MEGA HAFTET NICHT FÜR FOLGEN, DIE HÄTTEN VERMIEDEN WERDEN KÖNNEN, WENN DER KUNDE AUF EINE UNTERSTÜTZTE VERSION MIGRIERT ODER DIE INSTALLATION EINES KORREKTURPAKETS ODER HOTFIXES AKZEPTIERT HÄTTE.

1. DEFINITIONEN

TERMIN	DEFINITION
Spezifische Entwicklung/Anpassung	Jede spezifische Entwicklung oder Parametrisierung des HOPEX-Produkts, die die Funktionalitäten entsprechend den spezifischen funktionalen Anforderungen des Kunden modifiziert. Änderungen können sich auf die Datenstruktur, Bildschirme, Arbeitsabläufe, Datenzugriffsregeln, Schnittstellen, die eine Entwicklung erfordern, spezifische Exporte wie eine Intranet-Website oder komplexe Berichte, die eine Programmierung erfordern, beziehen. Die Benutzerverwaltung und die von den Endbenutzern vorgenommenen Konfigurationen (z. B. Anzeigepräferenzen, Abfragen, Standardberichts-funktionen) werden nicht als Anpassungen behandelt, sondern lediglich als Grundkonfiguration des Standardprodukts.
Fehler	Verhalten des Dienstes, das nicht mit der Dokumentation übereinstimmt. Jeder Fehler sollte reproduzierbar sein, eindeutig identifizierbare Symptome aufweisen und funktionelle Auswirkungen auf den Standarddienst haben.
Abhilfe	Alternative Betriebsart zur Überwindung eines Fehlers.
Störfall	Verhaltensweisen, die nicht zum Standardbetrieb der Dienste gehören und die den Dienst in der Produktion unterbrechen oder die Qualität des Dienstes verringern.
Fall	Instanz, die vom technischen Support von MEGA verwendet wird, um einen vom Kunden gemeldeten Vorfall zu verfolgen.
Geltungsdauer der SLA	Ist im entsprechenden Bestellformular angegeben.
Zeitraum der Nichtverfügbarkeit oder Ausfall des Dienstes	Die Zeitspanne innerhalb der Geltungsdauer der SLA, in der die Dienstleistungen für Nutzer nicht verfügbar sind.
Release oder neue Version	Neue Version der Software, einschließlich neuer Funktionen und/oder Lösungen.
Fix	Änderung des Dienstes, entwickelt von MEGA, um einen Fehler zu beheben. Korrekturen werden in der Regel in einem Korrektur-Patch gebündelt oder manchmal durch einen Hotfix bereitgestellt.
Service Pack (SP)	Bedeutet Aktualisierungen, die HOPEX noch zuverlässiger machen. Ein SP bietet einen konsistenten Satz von Korrekturen sowie Sicherheits- und Leistungsverbesserungen, die für ein Release gelten.
Kumulatives Update	Steht für einen Satz von Fixes, der von der MEGA außerhalb des Kontextes eines Releases oder einer SP erstellt und bereitgestellt wird. Kumulative Updates reagieren in der Regel auf kritische Fehler und können nur auf dem letzten SP eines Releases installiert werden.

2. SCHWERE DES STÖRFALLS UND REAKTIONSZEIT

Der Schweregrad gibt das Ausmaß der Verschlechterung des Produkts an.

Schweregrad	Situation	Reaktionszeit und Erwartung
Kritisch	Signifikante Verschlechterung des Produkts. Kritische Auswirkungen auf das Geschäft.	Der Kunde wird innerhalb von 4 Geschäftsstunden kontaktiert. Kontinuierlicher Einsatz jeden Tag während der Geschäftszeiten. Schnelle Eskalation durch den technischen Support und die Produktgruppen. Zügige Zuweisung geeigneter Ressourcen. Erstellung eines Aktionsplans. Je nach Komplexität des Fehlers kann eine frühzeitige Lösung oder Abhilfe angeboten werden, um die Betriebsunterbrechung zu minimieren.
Mäßig	Mäßige Beeinträchtigung einer oder mehrerer Funktionen, die Arbeit kann in zumutbarer Weise beeinträchtigt fortgesetzt werden. Mäßige Auswirkungen auf das Geschäft.	Der Kunde wird innerhalb von 1 Werktag kontaktiert. Zuweisung von Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Bemühungen während der Geschäftszeiten. Ein Aktionsplan kann vorgelegt werden.
Kleinere	Geringfügige Beeinträchtigung einer oder mehrerer Funktionalitäten. Keine Auswirkungen auf das Geschäft.	Der Kunde wird innerhalb von 2 Werktagen kontaktiert. Höchster Aufwand während der Geschäftszeiten.

Die Reaktionszeit wird ab am Folgetag des Tages, an dem der Kunde MEGA den Fehler über die Sektion Case Portal in der MEGA Community (<https://community.mega.com>).

3. WARTUNGS- UND SUPPORTDIENSTLEISTUNGEN

3.1. Supportdienstleistungen.

Die Supportdienstleistungen enthalten die Behebung von allen Fehler/Störfällen, die der Kunde an MEGA meldet. Die Supportdienstleistungen werden dem Kunden von MEGA über das Internet zur Verfügung gestellt.

Für jeden Fehler/Störfall muss der Kunde eine Beschreibung der Symptome und alle relevanten Daten liefern, die eine Untersuchung durch MEGA ermöglichen.

Um die Effizienz der Diagnose zu optimieren, kann MEGA Fernzugriff auf die Computersysteme des Kunden verlangen.

Die Standard-Supportdienstleistungen sehen keine Unterstützung vor Ort vor. In besonderen Fällen und vorbehaltlich der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Kunden, insbesondere zu den technischen und finanziellen Bedingungen, kann MEGA nach eigenem Ermessen Unterstützung vor Ort leisten. Aus Gründen der Sicherheit wird der Kunde MEGA kostenlos den notwendigen Zugang zu seinen Computersystemen gewähren und das zuständige Personal benennen, das MEGA alle notwendigen Informationen und Details zu diesem Thema liefert. Insbesondere sorgt der Kunde dafür, dass MEGA Zugang zu erforderlichen Daten erhält, und auf diesen arbeiten kann, ohne dass die Rechte Dritter beeinträchtigt werden.

3.2. Wartungsdienstleistungen.

Der Kunde erhält alle Releases, Korrekturpakete, Fixes und Hotfixes zusammen mit der zugehörigen Dokumentation gemäß den in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen, insbesondere der im Folgenden beschriebenen Life Cycle Policy.

Die Installation der im Rahmen der Wartungsdienste erbrachten Leistungen liegt in der Verantwortung des Kunden. Die Unterstützung von MEGA bei der Installation und Migration unterliegt einem separaten Dienstleistungsvertrag.

Schulungen, Wartung von Kundenkonfigurationen, spezifische Entwicklungen oder Anpassungen sind nicht in den Wartungs- und Supportleistungen enthalten.

4. VERPFLICHTUNGEN DER VERTRAGSPARTEIEN

MEGA wird:

- Sicherstellen, dass kompetentes Personal zur Verfügung steht.
- Ein Online-System für die Einreichung von Fällen rund um die Uhr, mit Ausnahme der Wartungszeiten des MEGA-Systems, bereitstellen.
- Einen Telefondienst während der Geschäftszeiten anbieten.
- Die Wartungs- und Supportdienstleistungen mit der größtmöglichen Sorgfalt und in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses Vertrags erbringen.

Der Kunde wird:

- Nach Abschluss dieses Vertrags maximal drei (3) Ausgewählte Ansprechpartner benennen, die am Produkt geschult wurden und für die MEGA Wartungs- und Supportdienstleistungen erbringt. Die Ausgewählten Ansprechpartner müssen mindestens folgende Funktionen erfüllen können:
 - Produktanlauf und -abschaltung.
 - Überwachung des Produktbetriebs.
 - Verfahren zur Sicherung und Wiederherstellung der im Produkt enthaltenen Daten implementieren.
 - Verfahren zum Kopieren der im Produkt enthaltenen Daten planen.
 - Ersatzverfahren für Störfälle planen.
 - Verfahren zur Überprüfung der Daten und zur Datenwiederherstellung ausführen.
 - Verwaltung von Endbenutzern und deren Zuweisung zu den verschiedenen Profilen.
 - Im Falle eines Störfalls
 - Einen "Fall" auf dem dafür vorgesehenen Portal melden, unter Angabe aller notwendigen Informationen über die Umstände, unter denen der Vorfall aufgetreten ist.
 - Jedes Sicherheitsproblem unverzüglich auf dem am besten geeigneten Weg melden.
- Für eine größere betriebliche Effizienz an den von der MEGA organisierten Management- und Schlichtungssitzungen teilnehmen.

- Sicherstellen, dass das Produkt nur von Personal des Kunden verwendet wird, das für die Bedienung, Konfiguration und Betrieb geschult ist.
- MEGA alle notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, um die Wartungs- und Supportdienstleistungen zu erbringen.
- Bereitstellung aller aktuellen Informationen für alle zugehörigen Produkte, falls zutreffend, sowie für die Hardware und das Betriebssystem.
- Elemente im Rahmen der Wartung und des Supports gemäß den entsprechenden Implementierungsverfahren von MEGA installieren.
- Bei Bedarf das eigene Produkt und Betriebssystem aktualisieren, um die Installation von Releases, Corrective Packs und Hotfixes zu ermöglichen.
- Gegebenenfalls Ressourcen für die Fernunterstützung auf eigene Kosten bereitstellen.
- In jedem Fall wird der Kunde MEGA schriftlich über alle relevanten Einzelheiten zu den Bedingungen, unter denen Probleme auftreten, sowie über die zuletzt durchgeführten Maßnahmen und alle ungewöhnlichen Vorkommnisse informieren.

5. AUSSCHLÜSSE UND BESCHRÄNKUNGEN

Die Haftung der MEGA ist in den folgenden Fällen beschränkt oder ausgeschlossen:

- Nichteinhaltung der in der Dokumentation und im Benutzerhandbuch enthaltenen Anweisungen zur Verwendung des Produkts durch den Kunden;
- Leistungseinbußen aufgrund der Netzkonfiguration und der Sicherheitseinrichtungen des Kunden;
- Nichtverfügbarkeit des Kundenkontakts während eines Stromausfalls;
- Die Weigerung des Kunden, unverzüglich Informationen (oder Zugangsberechtigungen) zur Verfügung zu stellen, die die Lösung eines Problems durch den technischen Support von MEGA ermöglichen könnten;
- Der Kunde weigert sich, ein von MEGA bereitgestelltes Korrekturpaket oder Hotfix zu implementieren, insbesondere zu Sicherheitszwecken;
- Der Kunde weigert sich, auf eine Version des Produkts umzusteigen, die im Rahmen der Lebenszykluspolitik von MEGA unterstützt wird.

6. PRODUKTLEBENSZYKLUS

DEFINITION	BESCHREIBUNG
Release	Eine neue Version von HOPEX, die über folgende Zeiträume gewartet wird: 27 Monate lang Full Support, dann 9 Monate lang Limited Support, und regelmäßig durch SP erweitert. Die spezifische Dauer für jede Version ist in der Support Policy auf der MEGA Community beschrieben.
Full Support	Bezeichnet den Zeitraum, in dem der Kunde Wartungs- und Supportdienstleistungen in Anspruch nimmt, die die Verbesserung bestehender Funktionen, neue Funktionen und Produkte und die Bereitstellung von Fixes beinhalten.
Limited Support	Bezeichnet den Zeitraum nach dem Full Support, in dem der Kunde nur Hotfixes für kritische Vorfälle erhält.

7. OPTIONEN

7.1. Premium Maintenance

Objekt	Beschreibung
Premium Support	
Monatliche Überwachung	Monatliche Verfolgung der Fälle und ihres Fortschritts mit einer zentralen Anlaufstelle.
Verfolgung von Leistungsindikatoren	Monatliche Überwachung der Leistungsindikatoren, einschließlich der Anzahl der bearbeiteten und noch offenen Cases und der Service Levels.
Wartung der Spezifikationen	
Korrektur und Dokumentation von Anpassungen	Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der von MEGA vorgenommenen Anpassungen, auch nach Anwendungsaktualisierungen (CP / neue Versionen).
Verwaltung von Aktualisierungen	
Validierung von funktionalen Aktualisierungen	Funktionale Validierung der Konfiguration nach der Migration auf die neueste Version von HOPEX.
Verwaltung der Auswirkungen von Minor Releases auf die Nutzer	Bewertung der Auswirkungen der Veränderung auf die Nutzer. Dazu gehören z. B. die Kommunikation mit den Nutzern und die Ermittlung ihres Bedarfs an zusätzlichen Schulungen.

7.2. Adoption Package

Objekt	Beschreibung
Bewertung und Überwachung der Reife	
Workshops zur Bewertung der Reife	Jährliche funktionale Workshops mit dem Ziel, die Annahme, Nutzung und Demonstration des Wertes von Hopex zu verbessern, auf der Grundlage der MEGA-Methode zur Bewertung der Reife, einschließlich der Intervention von Pre-Sales-Beratern, fachlichen oder technischen Experten und einem Customer Success Manager.
Nachverfolgung der Empfehlungen	Überwachung der Annahme von HOPEX anhand von Schlüsselindikatoren und Umsetzung der Empfehlungen der Experten.
e-Learning	
E-Learning-Sitzungen	E-Learning-Sitzungen, um die Einführung von HOPEX im Team zu erleichtern und zu steigern

7.3. Hopex Verwaltung

Objekt	Beschreibung
Verwaltung von Zugängen	
Verwaltung des HOPEX-Authentifizierungsmodus	Verwaltung des Authentifizierungsmodus für HOPEX-Nutzer.
Verwaltung von Geschäftsrollen	Zuweisung von Geschäftsrollen. Eine Geschäftsrolle definiert die Funktion einer Person oder einer Gruppe von Personen in einem Unternehmen. Eine Geschäftsrolle wird auf der Ebene eines Repositoriums definiert.
Verwaltung von Personengruppen	Erstellen, Löschen und Konfigurieren von Personengruppen mit gemeinsamen Anmeldemerkmalen.
Verwaltung von Zugängen/Nutzergruppen	Erstellen, Löschen, Konfigurieren von Benutzern, Benutzergruppen, Benutzerprofilen, Zugriffs- und Berechtigungsstufen.
Festlegen von Regeln für den Datenzugriff	Erstellen, Löschen und Konfigurieren von Strukturen für die Benutzerautorisierung
Zurücksetzen eines Benutzerpassworts	Initialisierung/Rücksetzung eines Benutzerpassworts im Rahmen des MEGA-Authentifizierungsmodus.
Inhaltsverwaltung - Arbeit von Nutzern	
Verwaltung von Duplikaten	Identifizierung von Duplikaten (in Zusammenarbeit mit den Dateneigentümern), Zusammenführung oder Löschung.
Verwaltung von isolierten Objekten	Identifizierung isolierter Objekte, um die Zuweisung ihrer Eigenschaften zu ermöglichen, Identifizierung für die Löschung, Erstellung einer Liste von Objekten, die nicht in Diagrammen enthalten sind (wenn sie durch Diagramme beschrieben werden sollen), Erstellung einer Liste von Objekten, die nicht in Assoziationen enthalten sind.
Verwaltung von Objektlöschungen	Löschen von Objekten, wenn der Modellierer keine Privilegien hat, um Objekte zu löschen, die außerhalb seiner aktuellen Transaktion erstellt wurden. Objekte können auch zum Löschen durch die Nutzer markiert werden.
Verwaltung der Zusammenführung von Objekten	Zusammenführen von Duplikaten in einem Repository.
Verwaltung des Datenzugriffs	Konfiguration und Verwaltung von Berechtigungsstufen für Objekte, die deren Änderung durch einen bestimmten Benutzer/ein bestimmtes Profil erlauben/verhindern.
Verwaltung des Objektschutzes	Aktivieren und Deaktivieren des Schutzes bestimmter Objekte in einem Repository.
Inhaltsverwaltung - Administration	
Vergleichen und Angleichen von Repositories/Untergruppen von Repositories	Vergleich und Förderung von Objekten oder Gruppen von Objekten aus verschiedenen Repositories. Das Ziel-Repository muss am Quell-Repository ausgerichtet sein.
Logische Sicherung einer Menge von Objekten	Erstellung einer Referenzdatenbank für eine Reihe von Objekten (Umfang: Bibliothek, Projekt usw.), die eine Replikation in ein anderes Repository ermöglicht.
Verwaltung von Bibliotheken	Erstellung und Pflege von Bibliotheken und Gewährleistung einer klaren Datenstrukturierung innerhalb des Repositoriums. Bibliotheken können zur logischen Trennung der Inhalte des Repositoriums verwendet werden.
Erstellen von Abfragen und Berichten	Verfassen von Abfragen, die aufgezeichnet und von allen Nutzern der Umgebung wiederverwendet werden können. Konfiguration von Berichten unter Nutzung der Fähigkeiten von Report Studio.
Verwaltung von Workflows	Verwaltung von Workflow-Übergängen, Übernahme, Genehmigung, Autorisierung und Fortschreiten von Übergängen. Kontrolle von Aktionen und Neuzuweisungen von Workflows.
Daten importieren	Verwaltung des regelmäßigen Datenimports unter Verwendung bestehender Vorlagen.
Verwaltung von Vorfällen	
Verwaltung des internen Supports	Verwaltung des First-Level-Supports für Cases, die sich auf die funktionale Nutzung durch den Kunden beziehen, im Kontext einer angepassten Plattform.
Verwaltung der Nachverfolgung von Cases	Erstellung, Priorisierung und Verfolgung von Cases mit technischer Unterstützung von MEGA. Bereitstellung von Material, das zur Diagnose des gemeldeten Problems benötigt wird.
Funktionale Unterstützung	
Gute Praktiken	Bereitstellung von Best Practices und Standardratschlägen zur Nutzung von HOPEX
Übernahme bestehender Modellierung	Verwaltung der manuellen Transkription von bestehenden Vorlagen (MS Word, PPT, Visio, ...) oder strukturierten Daten (XLS-Format) nach HOPEX. Nicht anwendbar für Massenverladung.
Verwaltung der Diagrammwartung	Aktualisierung bestehender Diagramme. Eine solche Aktualisierung kann nur auf der Grundlage eines formalisierten Änderungsantrags erfolgen. Verwaltung der Auswirkungen von Änderungen an Repository-Daten auf die Diagramme.
Modellierung	Von der Befragung des Wissenden bis zur Validierung der Daten und der modellierten Diagramme.
Integration und Schulung der Nutzer	Integration und Schulung neuer Nutzer/innen auf der Grundlage der vorhandenen Dokumentation und Schulungsmaterialien.

8. ZEITBERECHNUNG

Wenn ein Zeitraum in Stunden ausgedrückt wird, wird er an 7 Tagen pro Woche und 24 Stunden pro Tag berechnet.
Wenn ein Zeitraum in Geschäftsstunden ausgedrückt wird, wird er für jeden Werktag von 9 bis 18 Uhr Berliner Zeit berechnet.
Der Zeitpunkt der Handlung, des Ereignisses oder der Mitteilung, durch die die Frist beginnt, wird nicht berücksichtigt.

Wenn ein Zeitraum in Arbeitstagen ausgedrückt wird, werden nur die Wochentage von Montag bis Freitag berücksichtigt, mit Ausnahme der französischen Feiertage.
Der Tag der Handlung, des Ereignisses oder der Mitteilung, durch die die Frist beginnt, wird nicht berücksichtigt.

Wenn ein Zeitraum in Monaten ausgedrückt wird, wird er unter Berücksichtigung des Datums berechnet.
Der Tag der Handlung, des Ereignisses oder der Mitteilung, durch die die Frist beginnt, wird nicht berücksichtigt.
Fehlt ein solches Datum, verlängert sich die Frist bis zum darauffolgenden ersten Arbeitstag bis Mitternacht.

Wenn eine Frist in Stunden ausgedrückt wird, läuft sie am Ende der betreffenden Stunde ab.
Wenn eine Frist in Tagen oder Monaten ausgedrückt wird, läuft sie am Ende des letzten Tages um 12 Uhr ab.
Wenn ein Zeitraum in Arbeitstagen ausgedrückt wird, werden nur die Wochentage von Montag bis Freitag berücksichtigt, mit Ausnahme der französischen Feiertage.

Bei Zustellungen per Brief mit Empfangsbestätigung gilt das Datum der ersten Vorlage des Briefes mit Empfangsbestätigung (Poststempel) als Beweis.