



2nd Level Service & Support

Spezifikation 2nd-Level-Software-Service

Einführung

Das vorliegende Dokument spezifiziert den 2nd Level Software-Wartungs-Service für die IRISXtract™ Software zwischen dem Certified VAR und der I.R.I.S. AG. Der VAR übernimmt den 1st Level Support, wohingegen I.R.I.S. AG für den 2nd Level Support gegenüber dem VAR verantwortlich ist. Die Vertragsparteien definieren jeweils eine Kontaktperson als Ansprechpartner für diesen Gegenstand.

Die Wartungsdienstleistungen sind wie folgt spezifiziert:

Gegenstand	Standardinhalt	Bemerkung
Maintenance Release Updates	Produktlieferung mit Produktmodifikationen, um die Handhabung des Applikation zu verbessern.	Die Lieferung erfolgt nach enger Absprache mit dem VAR.
Support für Fehleranalyse und Debugging	Telefonsupport und/oder Remote Service via Datentransfer und/oder Remote Service via Systemzugang	Bis auf Weiteres sind PC-DUO via ISDN oder VPN-Router-Verbindungen die bevorzugten Wege, dies zu tun. Zukünftige Änderungen müssen zunächst aus technischer Sicht diskutiert werden. Die Remote-Access-Verbindung (inkl. Equipment und Administration) liegt in der Verantwortung des VAR. PC-DUO Software ist Teil der I.R.I.S. AG-Lieferung.
Hotline Reaktionszeit	Abhängig von der Fehlerklasse während der Hotline Reaktionszeit	Nach Meldung des Problems bei der I.R.I.S. AG erfolgt eine Reaktion garantiert. Eine Support-Anfrage an die I.R.I.S. AG muss durch Telefonanruf (+49 241 92035-33) oder via Email an support-de@irislink.com erfolgen.
On-Site-Support (nur für die Fehlerklasse A)	Abhängig von der Fehlerklasse wird ein I.R.I.S. AG-Mitarbeiter, wenn sich das Problem nicht remote lösen lässt, beim Endkunden vorstellig.	In speziellen Situationen ist es möglich, den VAR vor Ort beim Endkunden zu unterstützen (zzgl. Vergütung).
Servicetage	Werktage (Montag bis Freitag) außer Feiertage	Feiertage: Neujahr: 1. Januar, Karfreitag, Ostern und Ostermontag, 1. Mai, Pfingsten und Pfingstmontag, Fronleichnam, Christi Himmelfahrt, Tag der Deutschen Einheit (3. Oktober) Allerheiligen (1. November), Weihnachten (24.-26. Dezember), Silvester (31. Dezember).
Servicezeit	von 8:30 bis 17:00 Uhr Ortszeit (CET)	

Die folgenden Dienstleistungen sind nicht durch diese Vereinbarung abgedeckt:

- › Dienstleistungen für Software, die nicht Teil des Service-Vertrags sind.
- › Dienstleistungen für Software, die in Umgebungen genutzt werden, die von I.R.I.S. AG spezifiziert und freigegeben wurden.
- › Fehler, die durch Drittprodukte oder falsche Systemparameter hervorgerufen werden.
- › Dienstleistungen, die daraus resultieren, dass der VAR oder Endkunde nicht gemäß den Verfahrensanweisungen handelt.
- › Dienstleistungen, die auf sonstige Arten unsachgemäßer Behandlung, Fahrlässigkeit oder mutwilliger Zerstörung des Programms oder der Speichermedien zurückzuführen sind.
- › Dienstleistungen, die durch den Gebrauch alter Softwareversionen entstehen (z.B. durch nicht installierte Software Updates)
- › Schulungsdienstleistungen über die Hotline

Fehlerklassen

Klasse	Beschreibung	Reaktionszeit	Problemlösungszeitraum
A	Fehler aufgrund von Defekten, die eine dauerhafte und ganzheitliche Fehlfunktion der lizenzierten Software hervorrufen. Ein solcher Fehler kann durch eine Übergangslösung aufgefangen werden. (Beispiel: Der Datenexport funktioniert nicht).	1 Stunde nach Meldung	Innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Meldung Innerhalb von 2 Arbeitstagen wird die Entscheidung gefällt, ob On-Site-Support notwendig ist.
B	Die grundlegende Funktionalität ist gewährleistet. Allerdings verhindert ein Fehler in einem Teil oder einer Funktion die Arbeit mit diesem Modul. Ein solcher Fehler kann durch eine technische oder prozedurale Übergangslösung aufgefangen werden. (Beispiel: Manchmal muss der Analyzer erneut manuell gestartet werden.).	2 Stunden nach Meldung	Innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Meldung.
C	Andere Fehler, die die Funktionalität nicht beeinträchtigen (Beispiel: Rechtschreibfehler in der GUI, Fehler in der Dokumentation).	1 Arbeitstag nach Meldung	Mit dem nächsten Release

Spezifikation der Pflichten

Der Certified VAR stellt den 1st Level Support mithilfe eigener Mitarbeiter sicher, die trainiert und durch die I.R.I.S. AG zertifiziert sind. Diese Kontaktperson und ein Stellvertreter sind auf Seiten des VAR verantwortlich für die Lauffähigkeit des Systems. Die Kontaktperson sollte detaillierte Kenntnisse über das System und speziell über den Systemaufbau und die Systemintegration besitzen. Darüber hinaus ist diese Person die zentrale Instanz für alle Service-Bedürfnisse des Endkunden. Im Falle von Support-Bedarf muss diese Person für die Mitarbeiter des Service-Teams der I.R.I.S. AG erreichbar sein, damit I.R.I.S. AG ihrer Supportverpflichtung nachkommen kann.

Häufig können Supportfälle durch den VAR selbst gelöst werden. Zu diesem Zweck installiert der VAR ein eigenes Test- und Service-System als Abbild des Produktionssystems auf Endkundenseite, um

- › Fehler zu reproduzieren und zu beschreiben,
- › Fehler mit Hilfe der Fehlerklassen klassifizieren zu können,
- › die Bekanntheit von Fehlern überprüfen und zu schauen, ob diese in aktuellen Supportfällen gelöst werden.

Das Testen von Bug fixes, neuen Versionen und Releases wird auf dem Testsystem durchgeführt. Scripte und Templates werden auf dem Testsystem evaluiert und erst nach eingehenden Tests auf dem Produktionssystem installiert.

Bevor der VAR I.R.I.S. AG kontaktiert, liefert er der I.R.I.S. AG alle für die Reproduktion des Fehlers oder dessen Anzeigbarkeit notwendigen Materialien und Informationen. Der Datentransfer läuft gewöhnlich über FTP oder via Email (abhängig vom Datenvolumen). Mindestens die folgenden Informationen müssen der I.R.I.S. AG vorliegen:

- › Aktuelle Systemkonfiguration (sofern sie der I.R.I.S. AG nicht bereits vorliegt)
- › Aktuelle Scripte (sofern sie der I.R.I.S. AG nicht bereits vorliegen)
- › Aktuelles Dokumentenmodell (sofern dies der I.R.I.S. AG nicht bereits vorliegt)
- › Aktuelle Daten, sofern sie benötigt werden, um den Effekt zu erreichen
- › Batch oder Dokument, das den Effekt zeigt, importierbar im Xtract Standard Import (alternativ – Batch oder Dokument exportiert durch den Production Manager)
- › Umfassende Beschreibung des Effekts und wie er reproduziert werden kann.
- › Xtract log files und exportierte Events des Testsystems, nachdem die Effekte stattgefunden haben

Bemerkung

Wenn der VAR eine weiterentwickelte Lösung verwendet, die auf IRISXtract™ basiert und von I.R.I.S. AG entwickelt wurde, liegt es in der Verantwortung des VAR, Supportfälle aufzubereiten und so zu filtern, dass I.R.I.S. AG die Probleme reproduzieren kann, ohne dass sie gezwungen ist, die modifizierte Applikation zu verstehen.

I.R.I.S. Kontaktinformation:

I.R.I.S. AG

Heussstraße 23

52078 Aachen

Germany

Tel: +49-(0)241-92035-0

Fax: +49-(0)241-92035-25

E-Mail: info-de@iriscompany.com

© Copyright 2010 I.R.I.S. s.a./n.v./AG

Alle Rechte, auch die des Nachdrucks, der Vervielfältigung oder der Verwertung bzw. Mitteilung des Inhaltes dieses Dokumentes oder von Teilen daraus behalten wir uns vor. Kein Teil darf ohne schriftliche Genehmigung der I.R.I.S. AG in irgendeiner Form reproduziert, an Dritte weitergegeben – insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme – verarbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden.

Alle Rechte für alle Länder vorbehalten. I.R.I.S., I.R.I.S.-Produktnamen, I.R.I.S.-Logos und I.R.I.S.-Produktlogos sind Marken von I.R.I.S. Alle anderen aufgeführten Produkte und Namen sind Marken oder eingetragene Marken der entsprechenden Inhaber.