

SCHEMA ST4 - Leistungsbeschreibung Support der Quanos Content Solutions GmbH [2020-11]

Wartung: Updates, Upgrades und Fehlerbehebung

1. Die neuen Versionen des Computerprogramms umfassen Updates und Upgrades. Updates sind eine weiterentwickelte Fassung des Computerprogramms, die Fehlerkorrekturen oder – Umgehungen und daneben eventuell kleinere funktionale Leistungs- oder Funktionserweiterungen enthält. Upgrades sind eine weiterentwickelte Fassung des Computerprogramms, die wesentliche funktionale Änderungen, Leistungs- oder Funktionserweiterungen enthält.
2. Updates und Upgrades sind kompatibel mit dem jeweils vorhergehenden Upgrade und Update des Computerprogramms, das Gegenstand des Softwarelizenzvertrages mit Quanos Content Solutions ist bzw. – soweit es noch keine Upgrades oder Updates gegeben haben sollte – mit diesem Computerprogramm selbst. Im Falle von Upgrades umfasst die Kompatibilität jedoch nicht eventuelles Customizing, mit denen das Computerprogramm auf die Bedürfnisse des Lizenznehmers angepasst wurde. Die Herstellung dieser Kompatibilität ist Gegenstand eines gesondert zu vereinbarenden Vertrages.
3. Für die Fehlerbehebung gelten die unten ausgewiesenen Reaktionszeiten entsprechend.

Hotline

Die Hotline ist erste Anlaufstelle bei IT-Problemen mit dem Computerprogramm. Über die Hotline erfolgt die Annahme von telefonisch gemeldeten Fehlern. Quanos Content Solutions trägt die über die Hotline gemeldeten Fehler zur weiteren Analyse und Bearbeitung in das Issue-Tracking-System (ITS) der Quanos Content Solutions ein. Die Aufnahme in das ITS erfolgt unverzüglich, über die Eintragung erhält der Lizenznehmer eine schriftliche Bestätigung. Für den Beginn der Reaktionszeit gilt der Eintragungszeitpunkt in das Issue-Tracking-System durch Quanos Content Solutions. Eine telefonische Bewertung oder Behebung des Fehlers erfolgt nicht, die Hotline dient lediglich der Annahme eines vom Lizenznehmer gemeldeten Fehlers, und der nachfolgenden Eintragung in das ITS.

Hotlineleistungen werden als Dienstleistung erbracht. Die Hotline darf von allen in dem Computerprogramm geschulten Angestellten des Lizenznehmers in Anspruch genommen werden, die mit dem Computerprogramm arbeiten.

Testsystem

Quanos Content Solutions gewährt dem Lizenznehmer auf dessen Anforderung ein einfaches, zeitlich auf die Laufzeit des Supportvertrages beschränktes und entgeltfreies Recht, ein Testsystem zum nichtproduktiven und ausschließlich internen Einsatz zu nutzen.

Service Level

Reaktionszeit:

Reaktionszeit ist definiert als die Zeitspanne, welche zwischen der Störungsmeldung an die Hotline oder per Issue Tracking System und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch Quanos Content Solutions. Die Reaktionszeit gilt nur innerhalb folgender Servicezeiten.

Quanos Content Solutions wird gemäß folgender Kategorisierung priorisieren:

Bei Meldung der Fehler über die Hotline, productsupport.qcs@quanos-solutions.com, oder über Fat-Client:

KAT 1 (leicht):

Beispiel: Ein Fehler, der ohne Minderung der Produktivität umgangen werden kann.

Reaktionszeit: 2 Wochen

KAT 2 (mittel):

Beispiel: Bei diesem Fehler kann mit der Software nur unter erheblich erschwerten Bedingungen weitergearbeitet werden.

Reaktionszeit: 2 Werktage

KAT 3 (schwer):

Beispiel: Der Lizenznehmer kann mit dem Computerprogramm nicht mehr weiterarbeiten, weil das Computerprogramm deterministisch zu Programmabstürzen führt.

Reaktionszeit: 1 Werktag

Servicezeiten: Montag bis Freitag 8:00 bis 17:00 Uhr.

Sonn- und gesetzliche Feiertage (der Bundesrepublik Deutschland und des Freistaats Bayern): kein Betrieb

Sprachen: Deutsch, Englisch