

KPS.

Leistungsbeschreibung

Serviceleistungen der
SHD Kreative Planungs-Systeme

SHD

Inhalt

1	Definitionen	2
2	Allgemeine Rahmenbedingungen	4
2.1	So können Sie Anfragen und Störungen bei SHD melden	4
2.2	Servicezeiten	4
2.3	Reaktionszeiten	4
2.4	Leistungserbringung	5
2.5	Leistungsabgrenzung	5
2.6	Besondere Mitwirkungspflichten	6
2.7	Vertragsdauer	6
2.8	Definition der Priorität von Anfragen und Störungen	8
2.9	Das Prioritätenmodell	9
2.10	Erhebung anonymer Daten	9
3	Leistungsbeschreibungen	10
3.1	Softwarepflege KPS.MAX, KPS.MAX web und KPS protect	10
3.2	Premium Support KPS.MAX	11
3.3	Softwarepflege KPS business	12
3.4	Katalogdatenpflege	14
3.5	Softwarepflege KPS HQ Konfigurator	15
3.6	KPS Stammdatenfernwartung	16
3.6.1	Allgemeine Inhalte und Bedingungen	16
3.6.2	Inhalte und Bedingungen Paket Comfort S	18
3.6.3	Inhalte und Bedingungen Paket Comfort M	19
3.6.4	Inhalte und Bedingungen Paket Comfort M+	20
3.6.5	Inhalte und Bedingungen Paket Comfort L	21
3.7	Service für sonstige Software	22
4	Grundvoraussetzungen	23
4.1	Grundvoraussetzungen für die Nutzung der SHD-Leistungen	23

1 Definitionen

Den Serviceleistungen der SHD Kreative Planungs-Systeme GmbH (nachfolgend auch „SHD“ genannt) liegen die folgenden Begrifflichkeiten und Definitionen zu Grunde.

Begriff	Erläuterungen
SHD Kundenportal	Das SHD Kundenportal (IT-Ticketsystem) bietet jederzeit die Möglichkeit, neue Anfragen an den SHD Support zu stellen sowie bereits eröffnete Tickets nachzuvollziehen. Im Wissensbereich stehen Ihnen zudem zahlreiche produktspezifische Wissensartikel und Dokumentationen zur Verfügung.
Ticket	Im SHD Kundenportal wird jede Anfrage als Ticket mit einer eindeutigen ID erfasst und verwaltet. Ein Ticket enthält u. a. den Kontext der Anfrage und weitere Informationen wie Kategorie, Priorität usw. Ein Ticket dient der transparenten Dokumentation und ist das zentrale Element im Support für die Prozesse und Kommunikation mit dem Anwender.
Anfrage	Bei Eingang einer neuen E-Mail an eine Service-Mailadresse erstellt das System daraus eine Anfrage für den zuständigen Servicedesk. Nach Prüfung wird diese Anfrage zur weiteren Bearbeitung in eine Störung oder Serviceanfrage umgewandelt. Die ursprüngliche Anfrage wird anschließend systemseitig geschlossen.
Serviceanfrage	Alle Vorgänge zu den Themen Wissensvermittlung, Konfiguration, Beratung, Softwareanforderungen oder Informationsbeschaffung (Anfrage Systemvoraussetzungen, Lieferzeiten, etc.).
Störung	Bei einer Störung handelt es sich um ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung dieses Service verursacht. Zum Beispiel Programmabbrüche, Programmfehler, ein defekter Drucker oder ein PC, der nicht richtig startet. Störungen sind manchmal auf temporäre Workarounds angewiesen, während das eigentliche Problem, die Ursache der Störung, nachträglich identifiziert und bearbeitet wird.
Service	Ein Service ist eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Ein Service wird durch eine Kombination von Technologien, Menschen und Prozessen gebildet. Es wird zwischen einem kundengerichteten Service und einem unterstützenden Service unterschieden. Ein kundengerichteter Service unterstützt direkt den Business-Prozess eines oder mehrerer Kunden (z.B. Softwareprodukte wie KPS.MAX, Funktionen in einer Software, Herstellerkatalogdaten, Stammdatenfernwartung). Unterstützende Services werden nicht direkt durch das Business genutzt, werden aber durch SHD als Service-Provider benötigt, um kundengerichtete Services zu liefern (z.B. Fernwartung/TeamViewer).

Support	Support ist ein Service, den SHD für seine Kunden anbietet. Der Support stellt alle operativen Prozesse bereit, die zur Behandlung von Serviceanfragen und Störungen notwendig sind.
Servicedesk/ First Level Support	Der Servicedesk sorgt bei eingehenden Störungen für die Erfassung von Tickets und deren Einordnung zu den korrekten Produktschlagworten. Er unternimmt einen unmittelbaren Lösungsversuch zur schnellstmöglichen Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service. Der Servicedesk bearbeitet auch Serviceanfragen und informiert die Anwender über den Bearbeitungsstand. Ist dies nicht möglich, leitet er diese an den Second Level Support weiter.
Second Level Support	Der Second Level Support übernimmt weitergeleitete Störungsmeldungen des Servicedesks. Bei Bedarf wird er Unterstützung vom Third Level Support anfordern. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service.
Third Level Support	Der Third Level Support ist typischerweise in der Softwareentwicklung oder bei einem Hersteller von Hardware- oder Softwareprodukten angesiedelt; er wird vom Second Level Support mit einbezogen, wenn dies zur Beseitigung von Störungen erforderlich ist. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service.
Dokumentation	Installationsanweisungen, Prozessbeschreibungen oder Versionshinweise/-beschreibungen (sog. Release Notes), die SHD dem Endkunden zur Vertragssoftware zur Verfügung stellt. Die Dokumentation wird in digitaler Form zur Verfügung gestellt.
Release Notes	Versionshinweise sind Beschreibungen, die mit Softwareprodukten oder -services verteilt werden. Versionshinweise geben meist eine grobe Übersicht über Änderungen und Verbesserungen sowie Problembehebungen von Softwareversionen wieder.

2 Allgemeine Rahmenbedingungen

Die Serviceleistungen sind zugeschnitten auf die von SHD freigegebenen Produkte. Ziel ist die Sicherstellung des Betriebes und der Nutzung der eingesetzten Softwareprodukte. SHD gewährleistet die Annahme und qualifizierte Bearbeitung von Störungen innerhalb der Servicezeiten.

Ergänzend zu den hier beschriebenen, allgemeinen Bedingungen, gibt es unterschiedliche Leistungen und Servicezeiten für die einzelnen Softwareprodukte.

Der detaillierte Leistungsumfang ist der jeweils zutreffenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

2.1 So können Sie Anfragen und Störungen bei SHD melden

- Anfragen und Störungen sind online über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) zu melden, welches unter <https://kundenportal.shd.de> erreichbar ist. Dort kann auch jederzeit der aktuelle Status eingesehen werden.

2.2 Servicezeiten

- Der Support erfolgt in deutscher Sprache Montag bis Freitag von 09:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 18:00 Uhr.
- An Heiligabend und Silvester (wenn Mo. – Fr.) ist die Servicezeit von 09.00 bis 13:00 Uhr.
- An gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz wird kein Support geleistet.
- Softwarepflege und sonstige Leistungen erfolgen Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr

2.3 Reaktionszeiten

Den Supportanfragen werden in Abhängigkeit von der zugeordneten Priorität folgende Reaktionszeiten, im Rahmen der Servicezeiten unter Punkt 2.2, zugeordnet, binnen derer eine Reaktion (= Aktivität durch SHD) zu erfolgen hat.

Reaktionszeit Störungen Priorität Normal	16 Std.
Reaktionszeit Störungen Priorität Hoch	8 Std.
Reaktionszeit Störungen Priorität Kritisch	2 Std.
Reaktionszeit Serviceanfragen	16 Std.

2.4 Leistungserbringung

- Alle genannten Serviceleistungen werden über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) erbracht, unabhängig vom Servicelevel, der Störungsqualifikation und den daraus notwendigen Maßnahmen.
- SHD kann für die Bearbeitung von Störungen weitere Kommunikationsmedien (z.B. E-Mail, Telefon oder Fernbetreuung) nutzen.
- Grundvoraussetzung, um den Support in Anspruch zu nehmen, ist eine entsprechende Qualifizierung des Key-Users, bzw. des vom Kunden benannten Ansprechpartners durch (mindestens) eine Trainingsmaßnahme.
Diese ist gesondert zu beauftragen und in Absprache mit SHD zeitnah durchzuführen. Nur Anwender mit der erfolgreichen Teilnahme an dieser Trainingsmaßnahme und Abschluss der Trainingsmaßnahme können den Support für den Kunden in Anspruch nehmen.

Selfservice und Onlinehilfe	Ja
SHD Kundenportal	Ja
E-Mail-Support	Nein
Telefon Support (Inbound)	Nein

2.5 Leistungsabgrenzung

Die folgenden Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, können aber ggf. gegen gesonderte Beauftragung erbracht werden:

- Supportleistungen an nicht berechnete Anwender (ohne Qualifizierung) wird nicht geleistet.
- Die Durchführung von Anwenderschulungen.
- Schulungen in der Benutzung und/oder Konfiguration der Software und/oder des Softwaremoduls
- SHD behält sich das Recht vor, im Falle von mehrfachen Anfragen, die Gegenstand der Schulung waren und bereits mehrfach von SHD bearbeitet wurden, die daraus entstehenden Mehraufwände auf Grundlage der aktuellen Preisliste für Dienstleistungen abzurechnen. SHD wird hierauf zuvor hinweisen.
- Die Installation der Software oder anderer für den Betrieb nötiger Software oder Software von Drittanbietern. Nötige Aktualisierungen von Drittsoftware oder Schnittstellen zu Fremdsystemen und der IT-Infrastruktur.
- Erbringung von Rechts- oder Steuerberatung oder Beratung, die sich auf die betriebliche Organisation des Endkunden bezieht.
- Installation von Updates und Durchführen von Upgrades, Migrationen oder Releasewechslern.

2.6 Besondere Mitwirkungspflichten

- Für Fernbetreuungsmaßnahmen zur Fehlerdiagnostik und zur Störungsbearbeitung werden von SHD unterstützte Fernbetreuungseinrichtungen nach Bedarf genutzt. Ohne diese Fernbetreuungseinrichtung ist eine Fehlerdiagnostik, Störungsbearbeitung und Störungsbehebung evtl. nicht möglich. Die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung obliegen dem Kunden.
- Bei allen Maßnahmen, die zur Störungseingrenzung und -beseitigung notwendig sind, ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, z.B. die Durchführung von Tests unter Anleitung von SHD.
- Der Kunde hat einen qualifizierten Ansprechpartner und ggf. Vertreter zu benennen.
- Unterstützung der Fehleranalyse durch angemessene Beschreibung des auftretenden Fehlers und ggf. weiterer Unterlagen. Eine detaillierte Beschreibung und ein aktuelles und nachvollziehbares Beispiel werden benötigt. SHD behält sich das Recht vor, Anfragen jeglicher Art zu schließen, wenn auch nach mehrfacher Nachfrage die benötigten Informationen durch den Kunden nicht mitgeteilt werden.
- In jedem Ticket wird nur eine Anfrage bearbeitet. Existieren mehrere Anfragen, sind entsprechend viele Tickets vom Anwender zu erfassen.
- Je nach Problemstellung können zur Eingrenzung und bis zur vollständigen Beseitigung mehrere Tests und Aktionen bzw. Einsätze notwendig sein. Weiterhin können in Abhängigkeit der Anfrage, soweit sinnvoll und technisch möglich, bis zur kompletten Störungsbeseitigung Umgehungslösungen eingerichtet werden.
- Zeitnahes Prüfen der von SHD bereitgestellten Korrekturen, Fixes, Updates und Patches
- Die Verantwortung und die Durchführung von Konfigurationsanpassungen der Software obliegen dem Kunden.

2.7 Vertragsdauer

Vertragslaufzeit für die Leistung Miete und Softwarepflege

- Die Vertragslaufzeit für die Leistung Miete und Softwarepflege beginnt mit Überlassung der im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung genannten Vertragsgegenstände, oder der Überlassung per Downloadlink (elektronisch), bzw. mit der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen und läuft auf unbestimmte Zeit.
- Für den Vertrag gilt eine Mindestvertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Während dieser Zeit ist eine ordentliche Kündigung beiderseitig ausgeschlossen.
- Der Vertrag verlängert sich sodann um jeweils ein (1) weiteres Jahr, wenn dieser nicht vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit (oder Folgelaufzeiten) mit einer Frist von zwölf (12) Monaten gekündigt wird.
- Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Vertragslaufzeit für die Leistung Stammdatenfernwartung

- Die Vertragslaufzeit für die Leistung Stammdatenfernwartung beginnt mit Überlassung der im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung genannten Vertragsgegenstände und läuft auf unbestimmte Zeit.
- Der Vertrag kann grundsätzlich nur zum Ende eines Kalenderjahres (31.12.) gekündigt werden.
- Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate (Eingang bei SHD spätestens am 30.09.). Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate, beginnend mit der Überlassung.
- Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

2.8 Definition der Priorität von Anfragen und Störungen

Priorität	Auswirkung	Fallbeispiel(e)
Kritisch	<p>Das Gesamtsystem oder wesentliche Teilsysteme, die einen geschäftskritischen Prozess betreffen, sind vollständig funktionsunfähig (betriebsverhindernd).</p> <p>Das Problem kann weder mit organisatorischen noch mit sonstigen Hilfsmitteln mit vertretbarem Aufwand umgangen werden.</p>	<p>Das Programm kann an keinem Arbeitsplatz gestartet werden.</p> <p>Übergaben von Kaufverträgen sind unternehmensweit nicht mehr möglich.</p> <p>Korrekte Preisermittlung ist in allen Planungen nicht mehr möglich.</p> <p>Ausfall der Datenbank.</p> <p>Filialausfall.</p>
Hoch	<p>Die Nutzung der Software oder wesentliche Teile davon sind derart stark beeinträchtigt, dass die gewöhnliche Verwendung nur mit zusätzlichem Aufwand möglich ist (betriebsbehindernd).</p> <p>Das Problem kann mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln mit vertretbarem Aufwand umgangen werden.</p>	<p>Das Programm kann an einem notwendigen Arbeitsplatz nicht gestartet werden.</p> <p>Allgemeine Performanceprobleme.</p> <p>Fehlerhafte Preisermittlung, die durch einen Workaround umgangen werden kann.</p>
Mittel	<p>Das Problem stellt eine geringfügige, unkritische Abweichung zur Spezifikation der Funktion dar („eine geringe Abweichung vom Sollzustand“). Die Nutzung der Software ist nicht wesentlich beeinträchtigt und kann vom Anwender weiter genutzt werden. Die Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.</p> <p>Sonstige Servicemeldungen (Service-/Change-Request wie Fragen zur Bedienung oder Konfiguration der Programme, Änderungswünsche oder Layoutanpassungen).</p>	<p>Performanceprobleme in einem einzelnen Vorgang.</p> <p>Handlingfragen in der Nutzung</p> <p>W-Fragen (Wie?, Wo? Warum? Wann?)</p>
Niedrig	<p>Störungen ohne Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.</p>	<p>Anzeigefehler in der grafischen Oberfläche.</p> <p>Handlingfragen in der Nutzung, Informationsbeschaffung</p> <p>W-Fragen (Wie? Wo? Warum? Wann?)</p>
Planung	<p>Systemseitig voreingestellte Priorität für z.B. Änderungswünsche/Anforderungen</p>	

Die Einstufung eines Tickets in eine der o. g. Prioritäten obliegt SHD. Die Einstufung im Ticket erfolgt anhand der Bewertung aus Dringlichkeit und Auswirkung.

Eine dem Kunden zu lange erscheinende Bearbeitungsdauer ermächtigt nicht zum Verändern der Priorität. SHD behält sich daher das Recht vor, vom Kunden eingestufte Servicefälle gemäß den o.g. Prioritäten anzupassen.

SHD behält sich das Recht vor, einzelne Tickets zurückzustellen, wenn aufgrund der Anzahl und der Frequenz der Anfragen, bzw. der Tickets durch den Kunden eine fach- und fristgerechte Bearbeitung durch SHD gefährdet oder beeinträchtigt wird (Ticket-Überlastung). In diesem Fall wird SHD den Kunden hierüber informieren und darauf hinweisen. In einem solchen Fall hat der Kunde eine Priorisierung der Tickets vorzunehmen und SHD hierüber zu unterrichten. Die grundsätzliche Pflicht, die Tickets im Zusammenhang mit einer Überlastung vertragsgemäß zu bearbeiten, bleibt unberührt.

2.9 Das Prioritätenmodell

Priorität		Auswirkung		
		Niedrig	Mittel	Hoch
Dringlichkeit	Niedrig	Niedrig	Niedrig	Mittel
	Mittel	Niedrig	Mittel	Hoch
	Hoch	Mittel	Hoch	Kritisch

2.10 Erhebung anonymer Daten

SHD erhebt und verarbeitet aggregierte bzw. anonyme Daten.

3 Leistungsbeschreibungen

3.1 Softwarepflege KPS.MAX, KPS.MAX web und KPS protect

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen.
- Anfragen und Störungen sind online über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) zu melden, welches unter <https://kundenportal.shd.de> erreichbar ist. Dort kann auch jederzeit der aktuelle Status eingesehen werden.

Wartung & Weiterentwicklung

SHD stellt für seine Softwareprodukte in regelmäßigen Abständen ein Update zur Verfügung. Inhalt dieser Updates können sowohl Neu- und Weiterentwicklungen als auch Fehlerbehebungen sein.

- Permanente Weiterentwicklung der Anwendungssoftware.
- Übertragung und Implementierung von Softwareänderungen, soweit diese für eine einwandfreie Funktionalität notwendig sind und die eingesetzte Version dies zulässt.
- Zurverfügungstellung neuer Programmstände
- Online-Bereitstellung von Katalogdaten und Daten für Update oder Hotfix der Softwareprodukte.

Kostenpflichtige Zusatzleistungen

- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Druckreports/Formularen ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Kalkulationen ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Hersteller-/Katalogdaten (auch Kernsortimente, Blockkataloge und Wertestaffeln) ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Prüfungen in KPS protect ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.
- Lizenzkosten für neue Versionen Ihres Betriebssystems oder anderer erforderlicher Systemsoftware, z.B. Datenbanken, sind nicht in der KPS Softwarepflege enthalten. Die Installation von neuen Betriebssystemversionen oder Systemsoftware, die dadurch erforderliche Neuinstallation der KPS Anwendungssoftware sowie Schulungen in Betriebssystem oder sonstiger Systemsoftware berechnet SHD nach dem tatsächlichen Aufwand gemäß aktueller Dienstleistungspreisliste.

3.2 Premium Support KPS.MAX

Für die Software KPS.MAX bietet SHD einen kostenpflichtigen, erweiterten Premium Support für qualifizierte, geschulte Anwender an.

- Der Premium Support richtet sich an Kunden, die schnellere Reaktionszeiten und für die Anwender einen persönlicheren, telefonischen Support-Kontakt bereitstellen möchten.
- Im Premium Support steht zusätzlich zu den Services des Basic Support auch ein Telefonsupport zum Servicedesk zur Verfügung. Im Servicedesk werden primär Störungen direkt angenommen und es erfolgt ein unmittelbarer Lösungsversuch.
- Die gültige Support Rufnummer für den Premium Support wird Ihnen im Rahmen der Auftragserteilung mitgeteilt.
- Die Serviceabwicklung wird primär über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) gesteuert. Der aktuelle Status kann vom Anwender jederzeit online abgefragt werden. Serviceanfragen und Störungen der Priorität „Niedrig“ und "Normal" sind, trotz Telefonsupport, primär über das SHD Kundenportal an SHD zu übermitteln.

Erweiterte Reaktionszeiten im Premium Support:

	Basic Support	Premium Support
Reaktionszeit Störungen Priorität Mittel	16 Std.	8 Std.
Reaktionszeit Störungen Priorität Hoch	8 Std.	4 Std.
Reaktionszeit Störungen Priorität Kritisch	2 Std.	1 Std.
Reaktionszeit Serviceanfragen	16 Std.	16 Std.

Erweiterter Leistungsumfang im Premium Support:

	Basic Support	Premium Support
Selfservice und Onlinehilfe	Ja	Ja
SHD Kundenportal	Ja	Ja
E-Mail-Support	Nein	Ja
Telefon Support (Inbound)	Nein	Ja

3.3 Softwarepflege KPS business

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen.
- Anfragen und Störungen sind online über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) zu melden, welches unter <https://kundenportal.shd.de> erreichbar ist. Dort kann auch jederzeit der aktuelle Status eingesehen werden.
- Für KPS business steht den Kunden zusätzlich ein Telefonsupport unter der Rufnummer 02632/295-445 und ein E-Mail-Support (kps-service@shd.de) zur Verfügung.

Wartung & Weiterentwicklung

- SHD stellt für seine Softwareprodukte in regelmäßigen Abständen ein Update zur Verfügung. Inhalt dieser Updates können sowohl Neu- und Weiterentwicklungen als auch Fehlerbehebungen sein.
- Permanente Weiterentwicklung der Anwendungssoftware.
- Übertragung und Implementierung von Softwareänderungen, soweit diese für eine einwandfreie Funktionalität notwendig sind und die eingesetzte Version dies zulässt.
- Zurverfügungstellung neuer Programmstände
- Online-Bereitstellung von Katalogdaten und Daten für Update oder Hotfix der Softwareprodukte.

Service-/Supportzeiten

- Zu den in den allgemeinen Rahmenbedingungen benannten Servicezeiten gelten folgende Abweichungen:
 - Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
 - Service/Support wird in deutscher Sprache geleistet

Kostenpflichtige Zusatzleistungen

- KPS Onlineservice: Hilfestellung per KPS Onlineservice zu Softwareanwendungsfragen oder bei Störungen der Software.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Druckreports/Formularen/Auswertungen ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Kalkulationen ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Hersteller-/Katalogdaten (auch Kernsortimente, Blockkataloge und Wertestaffeln) ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.

- Lizenzkosten für neue Versionen Ihres Betriebssystems oder anderer erforderlicher Systemsoftware, z.B. Datenbanken, sind nicht in der KPS Softwarepflege enthalten. Die Installation von neuen Betriebssystemversionen oder Systemsoftware, die dadurch erforderliche Neuinstallation der KPS Anwendungssoftware sowie Schulungen in Betriebssystem oder sonstiger Systemsoftware rechnet SHD entsprechend der gültigen Preisliste für Dienstleistungen ab.

3.4 Katalogdatenpflege

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen.
- Anfragen und Störungen sind online über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) zu melden, welches unter <https://kundenportal.shd.de> erreichbar ist. Dort kann auch jederzeit der aktuelle Status eingesehen werden.
- Der Support für Kataloge kann nur in deutscher oder englischer Sprache gewährleistet werden.
- Das Planungssystem verarbeitet im kaufmännischen Bereich die vom Hersteller oder Vorlieferanten bereitgestellten IDM-Daten. Für diese kaufmännischen Daten übernimmt SHD keine Haftung. Die grafische Darstellung wurde anhand der vom Hersteller bereitgestellten Handbuchunterlagen und evtl. Detailzeichnungen erstellt. Die angegebenen Maße sind immer situations- und herstellerspezifisch zu prüfen. Die ein- und ausgegebenen Maße können nicht zur Bemaßung bei der Fertigung und bei der weiteren Beauftragung verwendet werden. Dies gilt insbesondere auch für Frontaufteilung, Positionierung der Griffe und die Weitergabe von Daten an dritte Hersteller, z.B. Arbeitsplattenlieferanten. Bitte prüfen Sie nach Erhalt der Auftragsbestätigung umgehend sorgfältig die angegebenen (kaufmännischen und technischen) Daten. Reklamationen und etwaige Ansprüche im Zusammenhang mit fehlerhaften Daten können wir nur für den Zeitraum von zwei Werktagen (Montag – Freitag), beginnend mit dem Erhalt der ersten Auftragsbestätigung des Herstellers berücksichtigen. Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit fehlerhaften Daten sind nach Ablauf dieser Frist ausgeschlossen.

3.5 Softwarepflege KPS HQ Konfigurator

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen.
- Anfragen und Störungen sind online über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) zu melden, welches unter <https://kundenportal.shd.de> erreichbar ist. Dort kann auch jederzeit der aktuelle Status eingesehen werden.

Wartung & Weiterentwicklung

- SHD stellt für seine Softwareprodukte in regelmäßigen Abständen ein Update zur Verfügung. Inhalt dieser Updates können sowohl Neu- und Weiterentwicklungen als auch Fehlerbehebungen sein.
- Permanente Weiterentwicklung der Anwendungssoftware.
- Übertragung und Implementierung von Softwareänderungen, soweit diese für eine einwandfreie Funktionalität notwendig sind und die eingesetzte Version dies zulässt.
- Zurverfügungstellung neuer Programmstände
- Online-Bereitstellung von Katalogdaten und Daten für Update oder Hotfix der Softwareprodukte.

3.6 KPS Stammdatenfernwartung

3.6.1 Allgemeine Inhalte und Bedingungen

- Die Dienstleistung ist für das Produkt KPS designstudio einsetzbar.
- Bei den genannten Punkten können nur Standard-Katalogdaten, die von SHD hergestellt werden, berücksichtigt werden.
- Die Anzahl der Arbeitsplätze (Installationen pro PC pro User) ist auf 5 begrenzt.
- Die Anzahl der Arbeitsplätze (Installationen pro PC pro User) gilt je Kunde und nicht je Haus/Filiale.
- Filialen sind in diesem Sinn weitere dem Kunden angeschlossene Häuser (ggf. mit eigener Datenbank, eigenen Kalkulationsvorgaben und anderem Herstellersortiment), oder feste Homeoffice-Arbeitsplätze (eigenständige, feste Installation, eigene Datenbank). Die Katalogverwaltung muss separat gepflegt und ergänzende Wartungsarbeiten müssen geleistet werden.
 - Ausgenommen Telearbeit: Der Arbeitsplatz wird hierbei über die Zentrale aktualisiert und nur temporär in den Offlinebetrieb genommen.
- Kalkulation von maximal 20 Katalogen
- Einrichtung und Pflege von händlerspezifischen Daten
 - Lieferanten anlegen und zuweisen
 - Kataloggruppenverwaltung
 - Händlerinformation füllen (Firmenadresse)
 - Benutzeranlage und -pflege (Mitarbeiter/Rollen)
 - Anpassung/Konfiguration Architektenblock (Logo in erforderlicher Auflösung)
- Ersteinrichtung der Kalkulation und Pflege von Konditionsveränderungen, der im Einsatz befindlichen Katalogdaten, nach schriftlicher Vorgabe laut Datenblatt, welches nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt wird.
- Eine nachträgliche Komplettänderung aller Kalkulationen kann einmalig pro Kalenderjahr beauftragt werden.
- Aktualisierung der Haupt- und Zubehör-Katalogdaten.
- Aktualisierung der Verbands-Blockdaten sowie Verbands-Kernsortimentsdaten, soweit diese vom Verband des Kunden in Auftrag gegeben wurden.
- Ergänzende, kundenindividuelle Daten (z.B. Werbe-/Haussortimente) müssen als Dienstleistung separat angefragt und in Auftrag gegeben werden.
- Ein ergänzender, individueller Lagerkatalog kann separat angefragt werden. Ein solcher kann bis zu viermal pro Jahr aktualisiert werden. Gilt nur für KPS designstudio und nicht für das Paket M+.
- Das eigenständige Anlegen und Importieren von Kernsortimenten und Blöcken ist aus Gründen der Haftung und Revisionsthemen untersagt und gesperrt, soweit möglich.

- Das eigenständige Eingreifen und Verändern der von SHD erstellten Kalkulationen ist aus Gründen der Haftung und Revisionsthemen untersagt und gesperrt, soweit möglich.

Servicezeiten & Wege der Mitteilung

- Die Dienstleistung der Kalkulationsanlage und -anpassung muss kundenseitig immer schriftlich (über das SHD Kundenportal oder per E-Mail genügt) angekündigt werden und die jeweilige Durchführung und Fertigung wird von SHD terminiert (Nennung des Lieferdatums).
- Die Dienstleistung der Katalogaktualisierung (Küchen-, Zubehör-, Kernsortiments- und Blockkataloge) wird regelmäßig in notwendigen, durch SHD definierten, Intervallen durchgeführt.
- In regelmäßigen Abständen (maximal 12-mal pro Jahr) wird nach individueller Terminabsprache ein Abstimmungsgespräch durchgeführt.
 - Technische Überprüfung der Prozesse
 - Herstellerzuordnungen aktualisieren
 - Bereinigung der Katalogdaten
 - Konditions-/Kalkulationsthemen
- Die Durchführung aller Maßnahmen/Dienstleistungen erfolgt Montag bis Freitag zwischen 08.00 – 17.00 Uhr nach Terminvereinbarung.

Mitwirkungspflicht (Voraussetzungen)

- Der Kunde benennt eine/n verantwortliche/n Ansprechpartner/in und eine/n Vertreter/in. Diese Person muss alle Maßnahmen entscheiden, prüfen und zentral freigeben (z. B. Kalkulationsänderungen/-anpassungen).
- Im Filialbetrieb ist zusätzlich ein Ansprechpartner je Filiale zu benennen.
- Durchgeführte Kalkulationsanpassungen/-einrichtungen sind innerhalb von 7 Werktagen (Mo. – Fr.) durch den/die Ansprechpartner/in oder seine/n Vertreter/in schriftlich (über das SHD Kundenportal oder per E-Mail genügt) zu beanstanden.
- Durchführung einer regelmäßigen Datensicherung durch den Auftraggeber.
- Funktionsfähiges Netzwerk mit einer Bandbreite von mindestens 100 Mbit/s.
- Mindestbandbreite von mindestens 6 Mbit/s (Internetanbindung).
- Zusatzmodul KPS Online Service muss vorhanden sein.

3.6.2 Inhalte und Bedingungen Paket Comfort S

- Die Dienstleistung ist zusätzlich für KPS business einsetzbar.
- Kunden von KPS business müssen die Katalogupdates auf dem lokalen Gerät eigenständig betätigen.

Ausschlusskriterien

- Anwender mit ECORO/KPS-designstudio-Integration.
- Anwender der MHS/KPS-designstudio-Schnittstelle (inkl. KPS-Schnittstellendialogmaske).
- Anwender mit KPS/Proxess-Schnittstelle.

3.6.3 Inhalte und Bedingungen Paket Comfort M

- Die Dienstleistung ist zusätzlich für KPS business einsetzbar.
- Kunden von KPS business müssen die Katalogupdates auf dem lokalen Gerät eigenständig betätigen.
- Anlage von Haus- und Werbeblöcken. Voraussetzung ist die kundenseitige Bereitstellung der Daten im .csv-Format.
- Anlage von Haus-Kernsortimenten. Voraussetzung ist die kundenseitige Bereitstellung der Daten im .csv-Format.

Ausschlusskriterien

- Anwender mit ECORO/KPS-designstudio-Integration.
- Anwender der MHS/KPS-designstudio-Schnittstelle (inkl. KPS-Schnittstellendialogmaske).
- Anwender mit KPS/Proxess-Schnittstelle.

3.6.4 Inhalte und Bedingungen Paket Comfort M+

- Anlage von Haus- und Werbeblöcken. Voraussetzung ist die kundenseitige Bereitstellung der Daten im .csv-Format.
- Anlage von Haus-Kernsortimenten. Voraussetzung ist die kundenseitige Bereitstellung der Daten im .csv-Format.
- Einrichtung und Pflege der händlerspezifischen Daten. In einigen Fällen, z. B. im Rahmen der SHD-ECORO/KPS-designstudio-Integration, werden Daten aus der Warenwirtschaft gezogen und sind vom Kunden eigenständig zu pflegen. Zum Beispiel:
 - Export der Kataloge für die Artikel-Anlage
 - Erstellung der Verweistabellen bzw. Zuordnungsmatrix
 - Stammdaten (Lieferanten, Kontaktdaten, Lager, ILNs, GLNs, Bestellarten, Artikel, usw.)
 - Erstellen des Lagerkataloges aus der Warenwirtschaft

Ausschlusskriterien

- Anwender mit KPS/Proxess-Schnittstelle.

Abgrenzungen und Hinweise

- SHD-ECORO/KPS-designstudio-Integration: Filialkatalogverteilung/-abgleich erfolgt über Nacht in die Filialen per Batch-Datei (werden im Produkt SHD ECORO mitgeliefert). D.h. aktuelle Daten kommen mit eintägiger Verzögerung in der Filiale an.
- KPS/MHS-Schnittstelle: Download der Daten erfolgt nachts auf einem Server (je Filiale) oder manuell durch einen Anwender. Bei KPS designstudio ohne CMS erfolgt die Verteilung der kalkulierten Daten (factor-Dateien) durch den Kunden bzw. durch kundenseitig eingerichtete Batch-Dateien, die die Synchronisation übernehmen.
- Es ist nicht möglich, mit verschiedenen Kalkulationsdateien (factor-Dateien) pro Filiale zu arbeiten. Alternativ kann mit unterschiedlichen Kalkulationssets in KPS designstudio gearbeitet werden.
- Anpassungen der MHS-Kundeninfo oder Anpassungen der Übergabe-Logik sind von der Stammdatenfernwartung ausgeschlossen.
- Das Verwalten von sog. Kataloggruppen in KPS designstudio ist im Rahmen der Schnittstelle und Integration nicht möglich.
- Für die automatische Datenübertragung (Server-Updates) wird im Rahmen der KPS/MHS-Schnittstelle eine Verwaltungslizenz benötigt (sofern sich keine Netzwerklizenz im Einsatz befindet).
- Im Rahmen der SHD-ECORO/KPS-designstudio-Integration wird im Rechenzentrumsbetrieb eine Verwaltungslizenz benötigt. Bei Verwendung eines lokalen Servers ist dies nicht notwendig.

3.6.5 Inhalte und Bedingungen Paket Comfort L

- Anlage von Haus- und Werbeblöcken. Voraussetzung ist die kundenseitige Bereitstellung der Daten im .csv-Format.
- Anlage von Haus-Kernsortimenten. Voraussetzung ist die kundenseitige Bereitstellung der Daten im .csv-Format.
- Installation des aktuellen Programmstands und wichtiger Programmstandsupdates nach SHD-Ermessen, auf bis zu 5 Arbeitsplätzen/PCs (Einzelplatz oder im Netzwerk), per SHD Hub.

Servicezeiten & Wege der Mitteilung

- Die Dienstleistung der Softwareinstallation (Programmstand installieren und Updates einspielen) wird im SHD-Ermessen von SHD nach Rücksprache mit dem Kunden terminiert (Nennung Lieferdatum).

Ausschlusskriterien

- Anwender mit ECORO/KPS-designstudio-Integration.
- Anwender der MHS/KPS-designstudio-Schnittstelle (inkl. KPS-Schnittstellendialogmaske).
- Anwender mit KPS/Proxess-Schnittstelle.

3.7 Service für sonstige Software

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen.
- Anfragen und Störungen sind online über das SHD Kundenportal (Ticketsystem) zu melden, welches unter <https://kundenportal.shd.de> erreichbar ist. Dort kann auch jederzeit der aktuelle Status eingesehen werden.
- Online-Bereitstellung von Updates und Patches, soweit dies für eine Fehlerbehebung notwendig ist.
- Für bestimmte Produkte ist der Zugriff auf Updates und Patches nur bei einer gültigen Software Subscription möglich. Die Software Subscription ist ein separater Vertrag, der den Zugriff auf aktuelle Versionen, Updates oder Patches erlaubt.

4 Grundvoraussetzungen

4.1 Grundvoraussetzungen für die Nutzung der SHD-Leistungen

Allgemeines

Die vorliegenden Hinweise haben wir mit aller Sorgfalt auf der Grundlage unserer Praxis zusammengestellt. Sie sind weder als abschließend noch als ausschließlich zu verstehen, sondern ergänzend zu beachten.

Zu den systemseitigen Mindestanforderungen, die zum Betrieb unserer Produkte erfüllt sein müssen, fordern Sie bitte stets zu jedem Produkt unsere aktuellen Hinweise zu den „SHD Systemanforderungen“ an. Die angegebenen Mindestanforderungen sind Werte, unter denen unsere Produkte zuverlässig arbeiten. Sie gelten bei Veröffentlichung der vorliegenden Version von „SHD Systemanforderungen“ (Erstellungsdatum in der Fußzeile auf dem jeweiligen Dokument). Dem technischen Fortschritt entsprechende Änderungen der Systemanforderungen bleiben jederzeit ohne vorherige Ankündigung vorbehalten. Fragen Sie deshalb bei Bedarf stets die neueste Version von „SHD Systemanforderungen“ bei uns ab. Die konkreten Leistungen des Systems sind stets abhängig von der beim Kunden bestehenden Gesamtkonfiguration des Systems. Eine einwandfreie Funktion der SHD Software setzt voraus, dass die eingesetzte Hardware diesem Anforderungsprofil in den Mindestanforderungen entspricht, möglichst jedoch zur Gewährleistung komfortablen Arbeitens der empfohlenen Konfiguration.

Der Einsatz von Hardware, die nicht bei SHD erworben und deshalb nicht durch SHD auf die speziellen Bedürfnisse der Software abgestimmt wurde, liegt in der Verantwortung unseres Kunden. Kritisch ist dies vor allem dann, wenn diese Hardware nicht die von SHD festgelegten Spezifikationen erfüllt. Für Probleme, die sich aus der mangelhaften Abstimmung solcher Hardware mit der von SHD gelieferten Software ergeben – ein Beispiel: Performance-Probleme –, steht SHD nicht ein.

Gerne unterstützen wir Sie auch bei Produkten, die Sie nicht bei uns erworben haben, durch Beratung und sonstige Dienstleistungen, die wir nach unserer Dienstleistungs-Preisliste abrechnen; bitte fordern Sie unser Angebot an.

Datenupdates und Fernbetreuung

Ein Rechner muss über einen Internetanschluss für den Zugriff auf Datenupdates verfügen. Zur Durchführung der Fernbetreuung und für den Zugriff auf Datenupdates muss ein Rechner über einen VPN-Zugang nach Vorgaben von SHD verfügen. Dazu ist ein DSL-Anschluss mit fester IP-Adresse notwendig. Die Bereitstellung des VPN-Zugangs nach den Vorgaben von SHD obliegt dem Kunden ebenso wie die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung auf das EDV-System zur Durchführung der Datenfernbetreuung. Datenupdates per Datenträger sind kostenpflichtig.

Unterstützungsleistungen

Die Bereitstellung und die Wartung kundenseitiger Hardware und Software einschließlich des Netzwerks und der Kommunikations- und Internetanbindungen sind nur Bestandteil der Leistungen durch SHD, wenn und soweit dies ausdrücklich zwischen SHD und dem Kunden vereinbart worden ist. Leistungen, die sich auf von dem Kunden herbeigeführte bzw. verursachte Situationen beziehen, sind stets kostenpflichtige Zusatzleistungen und nicht von den bestehenden Pflege-, Instandsetzungs- und Wartungsverträgen umfasst. Bei allen Leistungen, die SHD für den Kunden erbringt, ist die Mitwirkung des Kunden durch seine Mitarbeiter erforderlich.