

Leistungsbeschreibung

Serviceleistungen der gff Finanz- und Personalwirtschaftssysteme

Inhalt

1	Definitionen	2
1.1	Begrifflichkeiten	2
1.2	Das SHD Prioritätenmodell	4
1.4	Prioritätsstufen	5
2	Allgemeine Rahmenbedingungen	6
2.1	Meldewege	6
2.1.1	Grundsätzliche Information	6
2.1.3	So können Sie Störungen bei der gff melden	7
2.1.4	So können Sie Serviceanfragen bei der gff melden	7
2.2	Servicezeiten	7
2.3	Reaktionszeit	8
2.3.1	Reaktionszeit Priorität „Kritisch“	8
2.3.2	Reaktionszeit Priorität „Hoch“	8
2.4	Leistungserbringung	8
2.5	Mitwirkungspflichten	9
2.6	Vertragsdauer	9
2.7	Ausschlüsse	10
3	Leistungsbeschreibungen	11
3.1	Softwarepflege für Perfacto und Perforce Zeiterfassung	11
3.1.1	Grundsätzliche Information	11
3.1.2	Ausschlüsse	11
3.1.3	Wartung & Weiterentwicklung	11
4	Grundvoraussetzungen	12
4.1	Grundvoraussetzungen für die Nutzung der gff-Leistungen	12

1 Definitionen

1.1 Begrifflichkeiten

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

Begriff	Erläuterungen
SHD Kundenportal	Das SHD Kundenportal 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 / Vorgang	Im SHD Kundenportal wird jede Anfrage als Ticket mit einer eindeutigen Bezugsnummer 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 die Kommunikation zwischen SHD Support und dem Anfrager.
Anwender	Nutzer eines Produktes/Services
Anfrager	Anwender, der eine Serviceanfrage oder Störung gemeldet hat.
Anfrage	Bei Eingang einer neuen E-Mail an eine Service-Mailadresse erstellt das System 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 (Service-Request)	Serviceanfragen (Service-Requests) sind formale Anfragen eines Anwenders - z.B. nach Information, Beratung, Wissensvermittlung, Konfiguration.
Störung (Incident)	Eine Störung ist eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service. Zum Beispiel Programmabbrüche, Programmfehler, ein defekter Drucker oder ein PC, der nicht richtig startet. Störungen können durch Workarounds gelöst werden, während das eigentliche Problem, die Ursache der Störung, nachträglich identifiziert und bearbeitet wird.

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 / 1st Level Support	<p>Der Servicedesk dient als Single Point of Contact (SPOC) und sorgt bei eingehenden Störungen für die korrekte Kategorisierung von Tickets und die Einleitung der notwendigen Prozessabläufe.</p> <p>Bei Störungen unternimmt der Servicedesk einen unmittelbaren Lösungsversuch zur schnellstmöglichen Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service. Ist dies nicht möglich, leitet er das Ticket an den 2nd Level Support weiter.</p> <p>Der Servicedesk bearbeitet zudem auch Serviceanfragen.</p>
2nd Level Support	<p>Der 2nd Level Support übernimmt weitergeleitete Störungsmeldungen des Servicedesks. Bei Bedarf wird er Unterstützung vom 3rd Level Support anfordern. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service.</p> <p>Der 2nd Level Support bearbeitet zudem auch Serviceanfragen.</p>
3rd Level Support	<p>Der 3rd Level Support ist typischerweise in der Softwareentwicklung oder bei einem Hersteller von Hardware- oder Softwareprodukten angesiedelt; er wird vom 2nd Level Support mit einbezogen, wenn dies zur Beseitigung von Störungen erforderlich ist. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service.</p>
Dokumentation / Release-Notes / Änderungsdocumentation	<p>Installationsanweisungen, Prozessbeschreibungen oder Versionshinweise/-beschreibungen (sog. Release Notes oder Änderungsdocumentationen), die SHD dem Endkunden zur Vertragssoftware zur Verfügung stellt. Die Dokumentation wird in digitaler Form zur Verfügung gestellt und steht im SHD Kundenportal zur Verfügung.</p>

1.2 Das SHD Prioritätenmodell

Zur Priorisierung von Störungen (Incidents) sind vier Prioritätsstufen festgelegt, die sich aus der Kombination von „Dringlichkeit“ und „Auswirkung“ ergeben.

Die **Auswirkung** drückt aus, wie umfangreich die Störung ist und welcher (potentielle) Schaden durch sie verursacht werden kann.

Die **Dringlichkeit** beschreibt, wie schnell die Störung gelöst werden muss.

Daraus ergeben sich folgende Prioritäten:

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

1.4 Prioritätsstufen

Priorität	Beschreibung	Beispiele
Niedrig	Störungen ohne Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.	<ul style="list-style-type: none"> • Anzeigefehler am UI • Tab-Reihenfolgen & Focushandling
Mittel	<p>Das Problem stellt eine geringfügige, unkritische Abweichung zur Spezifikation der Funktion dar („eine geringe Abweichung vom Sollzustand“).</p> <p>Die Beeinträchtigung hat aber keine größeren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programmabbruch oder Performanceproblem in einem einzelnen Vorgang • Einzelner Datenfehler (z.B. Fehlbestand, falscher Positions-Status)
Hoch	<p>Störung/Ausfall, der zu einer starken Verzögerung eines Geschäftsprozesses führt (<i>betriebsbehindernd</i>).</p> <p>Die Störung kann mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln mit vertretbarem Aufwand umgangen werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eingeschränkte Kassenkommunikation (gelbe Ampel) • Allgemeine Performanceprobleme
Kritisch	<p>Totalausfall oder Störung/Ausfall, der einen geschäftskritischen Prozess betrifft (<i>betriebsverhindernd</i>).</p> <p>Die Störung kann weder mit organisatorischen noch mit sonstigen Hilfsmitteln mit vertretbarem Aufwand umgangen werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ausfall der Datenbank • Ausfall des Applicationsservers von SHD ECORO, SHD ECORO Kasse oder des SHD Portal • Ausfall des Datenbank-, Applikations- oder Terminalserver • Filialausfall

2 Allgemeine Rahmenbedingungen

Die Serviceleistungen sind zugeschnitten auf die von der gff Finanz- und Personalwirtschaftssysteme GmbH (nachfolgend „gff“ genannt) freigegebenen Produkte.

Ziel ist die Sicherstellung des Betriebes und Nutzung der eingesetzten Softwareprodukte. Die gff gewährleistet die Annahme und qualifizierte Bearbeitung von Störungen innerhalb der Servicezeiten.

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

Der detaillierte Leistungsumfang ist der jeweils zutreffenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

2.1 Meldewege

2.1.1 Grundsätzliche Information

- Das zentrale Melde- und Informationssystem für Serviceanfragen und Störungen ist das SHD Kundenportal (<https://kundenportal.shd.de>).
- Serviceanfragen sowie nicht kritische Störungen sind zwingend über das SHD Kundenportal an den SHD Support zu übermitteln. Über die dort zu treffenden Angaben und Informationen wird die Übergabe an den richtigen Servicebereich sowie eine schnellstmögliche Bearbeitung der Tickets gewährleistet.
- Alternativ ist auch eine Mitteilung per E-Mail an gff-service@gff.de möglich. Dies führt jedoch u.U. zu Verzögerungen in der Bearbeitung.
- Für kritische Störungen steht zusätzlich eine separate Telefon-Hotline zur Verfügung.
- Je Ticket/Vorgang wird nur eine Störung oder Serviceanfrage bearbeitet. Existieren mehrere Störungen oder Serviceanfragen, sind entsprechend mehrere Tickets/Vorgänge zu erfassen.

2.1.3 So können Sie Störungen bei der gff melden

- Online im SHD Kundenportal
 - über den Bereich **Störung**
 - rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Via E-Mail an gff-service@gff.de
- Störungen mit der Priorität "Kritisch" an unsere Telefon-Hotline
 - **+ 49 (0)2632 295 720**
 - gemäß Servicezeiten

2.1.4 So können Sie Serviceanfragen bei der gff melden

- Online im SHD Kundenportal
 - über den Bereich **Serviceanfrage**
 - rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Via E-Mail an gff-service@gff.de

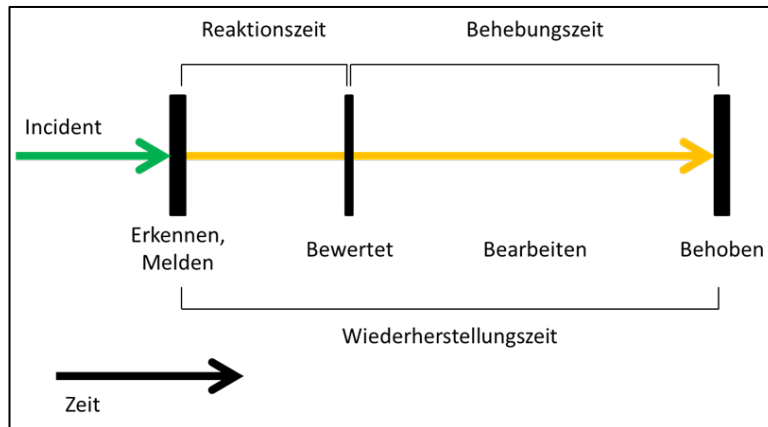
2.2 Servicezeiten

- Allgemeine Servicezeit:
 - Montag bis Freitag 08.00 – 17.00 Uhr
 - Außer an bundeseinheitlichen Feiertagen in Deutschland sowie an gesetzlichen, nicht bundesweiten Feiertagen in Rheinland-Pfalz (Fronleichnam, Allerheiligen).
- 24.12. und 31.12. (wenn Montag bis Freitag)
 - 08.00 – 12.00 Uhr

Die Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen erfolgt ausschließlich zu den Servicezeiten. Sollte eine Störung nicht oder nicht vollständig lösbar sein, erfolgt die weitere Bearbeitung am nächstmöglichen Werktag (Mo. – Fr.).

2.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Meldung der Störung bei SHD und dem Abschluss der Bewertung der Störung.



Bei Meldung der Störung außerhalb der Servicezeiten beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der allgemeinen Servicezeit.

2.3.1 Reaktionszeit Priorität „Kritisch“

- 30 Minuten

2.3.2 Reaktionszeit Priorität „Hoch“

- 4 Stunden

2.4 Leistungserbringung

- Alle genannten Serviceleistungen werden telefonisch, per E-Mail oder per Fernbetreuung erbracht, unabhängig vom Servicelevel, der Störungsqualifikation und den daraus notwendigen Maßnahmen.
- Bei Störungen mit Priorität „Kritisch“ erfolgt innerhalb der Servicezeit eine kontinuierliche Weiterarbeit an der begonnenen Störungsbehebung.
- Die Serviceabwicklung wird über das SHD Kundenportal gesteuert. Der aktuelle Status kann vom Anwender jederzeit online abgefragt werden.

2.5 Mitwirkungspflichten

- Für Fernbetreuungsmaßnahmen zur Fehlerdiagnostik und zur Störungsbearbeitung werden von der gff unterstützte Fernbetreuungseinrichtungen genutzt. Ohne diese Fernbetreuungseinrichtung ist eine Fehlerdiagnostik, Störungsbearbeitung und Störungsbehebung nicht möglich. Die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung obliegt 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 der gff.
- Die Unterstützung erfolgt für einen zentralen Ansprechpartner und für dessen Vertreter. Die Ansprechpartner müssen in der Bedienung und Nutzung der Software geschult sein.
- Eine gemeldete Störung muss eine detaillierte Problembeschreibung und ein aktuelles und nachvollziehbares Beispiel enthalten. Die gff behält sich das Recht vor, Störungsmeldungen oder sonstige Serviceanfragen zu schließen, wenn auch nach mehrfacher Nachfrage die benötigten Informationen durch den Kunden nicht mitgeteilt werden.
- Je Vorgang wird nur eine Störung oder sonstige Anfrage bearbeitet. Existieren mehrere Störungen oder Anfragen, sind entsprechend mehrere Vorgänge zu erfassen.
- Je nach Problemstellung können zur Eingrenzung und bis zur vollständigen Beseitigung einer Störung mehrere Tests und Aktionen, bzw. Einsätze notwendig sein. Weiterhin können in Abhängigkeit der Störung, soweit sinnvoll und technisch möglich, bis zur kompletten Störungsbeseitigung Umgehungslösungen eingerichtet werden.
- Die Verantwortung und die Durchführung von Konfigurationsanpassungen der Software obliegen dem Kunden.

2.6 Vertragsdauer

- Die Vertragslaufzeit für die Leistung Miete, Softwarepflege und Wartung Hardware 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 sechs (6) Monate (Eingang bei der gff spätestens am 30.06.). Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 36 Monate, beginnend mit der Überlassung.
- Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

2.7 Ausschlüsse

Die Durchführung von Anwenderschulungen ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs. Schulungen in der Benutzung und/oder Konfiguration der Software und/oder des Softwaremoduls müssen als kostenpflichtige Dienstleistung separat bei der gff beauftragt werden.

3 Leistungsbeschreibungen

3.1 Softwarepflege für Perfacto und Perforce Zeiterfassung

3.1.1 Grundsätzliche Information

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen zu den Softwareprodukten Perfacto und Perforce Zeiterfassung.
- Unterstützung bei der Nutzung und Konfiguration dieser Softwareprodukte.

3.1.2 Ausschlüsse

- Das Erstellen von kundenindividuellen Listen, Abfragen, Selektionen, Reports und Ähnlichem ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.
- Eine Fehlersuche und/oder Unterstützung bei individuellen Listen, Abfragen, Selektionen, Reports und Ähnlichem ist bis maximal 15 Minuten kostenfrei im Leistungsumfang enthalten. Weitergehende Arbeiten müssen separat als kostenpflichtige Dienstleistung bei der gff beauftragt werden.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Druckreports (Jasper-Druckdateien) ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei gff beauftragt werden.

3.1.3 Wartung & Weiterentwicklung

- Die gff stellt für ihre Softwareprodukte in regelmäßigen Abständen Patches und neue Releases zur Verfügung. Patches enthalten i.d.R. Fehlerbehebungen; Releases enthalten technische und fachliche Weiterentwicklungen.
- Übertragung und Implementierung von Softwareänderungen, soweit diese für eine einwandfreie Funktionalität notwendig sind und die eingesetzte Version dies zulässt.

4 Grundvoraussetzungen

4.1 Grundvoraussetzungen für die Nutzung der gff-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, haben Sie mit dem Angebot und der Auftragsbestätigung eine Funktionsübersicht zum jeweiligen Produkt erhalten. Die angegebenen Mindestanforderungen sind Werte, unter denen unsere Produkte zuverlässig arbeiten, Sie finden diese am Ende der jeweiligen Funktionsübersicht Perfacto und Perforce. Sie gelten bei Veröffentlichung der vorliegenden Version von "gff 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 "gff Systemanforderungen" bei uns ab. Die konkreten Leistungen des Systems sind stets abhängig von der beim Kunden bestehenden Gesamtkonfiguration des Systems. Eine einwandfreie Funktion der gff 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 durch die gff 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 der gff festgelegten Spezifikationen erfüllt. Für Probleme, die sich aus der mangelhaften Abstimmung solcher Hardware mit der von der gff gelieferten Software ergeben – ein Beispiel: Performance-Probleme –, steht die gff 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.

Softwareupdates und Fernwartung

Zur Durchführung von Updates und Fehlerbehebung per Fernwartung muss ein Server über einen VPN-Zugang nach Vorgaben der gff verfügen. Dazu ist ein DSL-Anschluss mit fester IP-Adresse notwendig. Die Bereitstellung des VPN-Zugangs nach den Vorgaben der gff obliegt dem Kunden ebenso wie die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung auf das EDV-System zur Durchführung der Datenfernwartung.

Unterstützungsleistungen

Die Bereitstellung und die Wartung kundenseitiger Hardware und Software einschließlich des Netzwerks und der Kommunikations- und Internetanbindungen sind nur Bestandteil der Leistungen durch die gff, wenn und soweit dies ausdrücklich zwischen der gff 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 die gff für den Kunden erbringt, ist die Mitwirkung des Kunden durch seine Mitarbeiter erforderlich