

Leistungsbeschreibung Support (KUMA365)

Copyright:
Datum:
Version:

KUMAVISION AG
1. Juni 2017
3.0.1

Microsoft Partner

Gold Enterprise Resource Planning
Gold Customer Relationship Management
Gold Business Intelligence

Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkung	2
2	Prozessbeschreibung	3
2.1	Support-Ebenen.....	3
2.2	Rollen im First-Level Support	4
2.2.1	Service Account Manager (SAM)	4
3	Rahmenbedingungen	5
3.1	Fernwartungssoftware	5
3.2	Support-Portal.....	5
3.3	Klassifizierung von Tickets	6
3.3.1	Art	6
3.3.2	Prio.....	7
3.4	Mitwirkungspflichten des Kunden	8
4	Leistungen	8
4.1	Leistungsumfang der Leistungspakete	8
4.2	Stundenkontingente	9
4.3	Kommunikationskanäle.....	10
4.4	Supportzeiten	10
4.5	Reaktionszeiten	11
4.6	Kundenportal	11
5	Anlagen.....	11

1 Vorbemerkung

Der Kunde hat Microsoft Dynamics NAV sowie ggfs. Zusatzsoftwareprodukte von KUMAVISION und von Dritten (Softwarelösung) sowie Serviceleistungen im Einsatz.

KUMAVISION ist ein zertifizierter Microsoft-Partner, vertreibt bestimmte Microsoft Softwareprodukte und hat den Schwerpunkt ihrer Kompetenz in der Anpassung, Erweiterung und Betreuung des Softwareprodukts Microsoft Dynamics NAV.

Mit diesem Dokument regeln die Vertragsparteien Art und Umfang der Leistungen zur Unterstützung und Betreuung des Kunden (Support). Es werden die Rechtsbeziehungen und Vertragsbedingungen festgelegt, welche im Rahmen der Durchführung des Supports Geltung haben sollen, insbesondere für die Erbringung durch KUMAVISION sowie die Mitwirkungs- und sonstigen Pflichten des Kunden.

Mit dem Servicemodul Support erhält der Kunde das Recht, Supportleistungen der KUMAVISION wie nachstehend beschrieben in Anspruch zu nehmen. Art und Umfang der Leistungen richten sich nach dem vereinbarten Supportpaket und dem vereinbarten Stundenkontingent. „Sonstige Dienstleistungen“ im Sinne der KUMAVISION-Servicemodule sind nicht Gegenstand der Supportleistungen.

2 Prozessbeschreibung

Die klassischen Supportdefinitionen bzw. -abläufe gehen meistens von einem mehr oder weniger standardisierten Produkt aus.

Im Gegensatz dazu besteht die Herausforderung für KUMAVISION darin, dass jede Kundenlösung der KUMAVISION-Kunden in der konkreten Ausprägung ein Unikat ist, bestehend aus:

- Standard von Microsoft Dynamics NAV (in der jeweiligen Version)
- KUMAVISION-Branchenlösung (in der jeweiligen Version)
- NAV Zusatzmodulen von Drittanbietern(in der jeweiligen Version)
- individuellen Anpassungen in NAV
- Windows-Zusatzprodukten und der technischen Umgebung

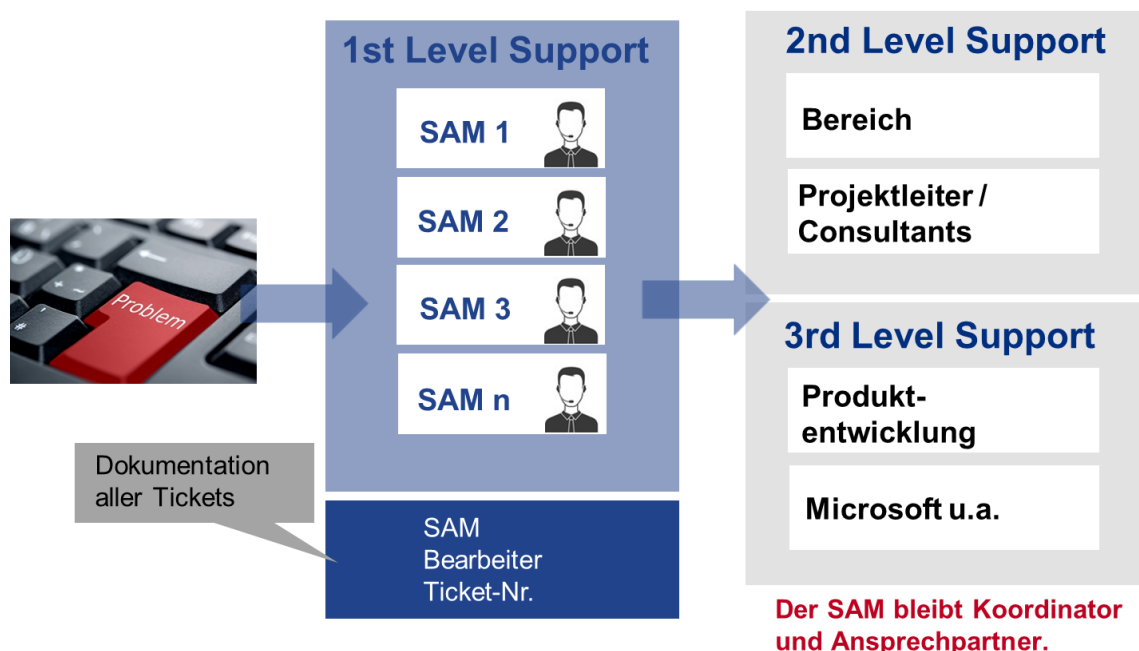
Bei der Vielzahl an Kunden, die die KUMAVISION betreut und den breiten Themenfeldern der jeweiligen Anfragen ist die mögliche Erstlösungsrate, die der Supportmitarbeiter erreichen kann, zwangsläufig begrenzt. Daher baut der Supportprozess der KUMAVISION auf eine strukturierte Methodik auf, die die Unterstützung aller Bereiche im Unternehmen in den nachgelagerten Stufen vorsieht.

Im Folgenden wird die Struktur des Supports bei der KUMAVISION über die 3 Ebenen dargestellt.

2.1 Support-Ebenen

Der **First-Level-Support** erfolgt durch die Supportabteilung innerhalb des Supportteams. Jede Anfrage im Support wird einem Service Account Manager (SAM) im First-Level-Support zugeordnet. Im Rahmen des First-Level-Supports kann der Bearbeiter innerhalb des Supportteams auch wechseln.

Die Supportmitarbeiter haben in Ihrer Qualifikation unterschiedliche Spezialisierungen und können somit ein relativ breites Spektrum an Themen bereits im 1st-Level-Support abdecken.



Wird das Ticket zur Weiterbearbeitung an andere Abteilungen in der KUMAVISION weitergeleitet (z.B. Projektteilung) befindet sich die Bearbeitung dann im **Second-Level-Support**.

Muss das Ticket an den Hersteller-Support weitergegeben werden, ist die Bearbeitung dann im **Third-Level-Support**. Darunter fallen im Wesentlichen:

- Microsoft (für Dynamics NAV, Microsoft SQL, Windows etc.)
- Microsoft Dynamics Partner mit NAV Modulen (wie z.B. für Datev, Zahlungsverkehr, Reisekosten, Zeitwirtschaft etc.)
- KUMAVISION (für NAV Branchenlösungen und Zusatzprodukte)
- Systemanbieter für DMS, LVS und andere, an NAV gekoppelte Systeme

Unabhängig von der Bearbeitung durch den Second- oder Third-Level-Support, bleibt die Supportabteilung der Eigentümer des Tickets im Sinne der Kundenkommunikation, der Bearbeitung und internen und externen Eskalation.

2.2 Rollen im First-Level Support

2.2.1 Service Account Manager (SAM)

Der SAM ist die erste Kontaktperson des Kunden im konkreten Supportfall. Er identifiziert und qualifiziert das Problem gemeinsam mit dem Kunden. Der Supportfall wird von ihm im Supportsystem klassifiziert und priorisiert.

Je nach Spezialisierung des SAMs kann die Anfrage entweder von ihm direkt gelöst werden oder wird von ihm an den aus seiner Sicht bestmöglichen Lösungsverantwortlichen aus dem First- oder Second-Level-Support weitergegeben. Der jeweils aktuelle Bearbeiter des Tickets dokumentiert im Ticket die vorgenommenen Analysen und Ergebnisse, so dass das Ticket eine Historie des Vorgangs abbildet.

Der SAM behält dabei stets die übergeordnete Aufsicht über die offenen Tickets und überwacht die Lösung im Sinne des Kunden. Er informiert den Kunden über wesentliche Zwischenstatus und treibt, falls nötig, die interne Lösungsfindung voran. Er ist für den Kunden erster Ansprechpartner zu seinem Ticket und zugleich auch Anlaufstelle für eine Eskalation bei nicht zufriedenstellender Bearbeitung von Tickets.

3 Rahmenbedingungen

3.1 Fernwartungssoftware

Um bei Supportanfragen einen schnellstmöglichen Zugang auf das Echtssystem des Kunden zur Nachstellung des Systemverhaltens haben zu können, ist eine Fernwartungssoftware notwendig. Die KUMAVISION hat sich hierbei für das internetbasierte Produkt Citrix GoToAssist entschieden.

Hierzu gibt es 2 technische Möglichkeiten:

- a) Über die Funktion Remote-Support auf unserer Homepage www.kumavision.com wird die Verbindung aufgebaut, indem der Sitzungscode vom Ticketbearbeiter mitgeteilt wird.
- b) Auf einem PC oder Server des Kunden wird ein Dienst installiert, der der KUMAVISION über ein vom Kunden verwaltbares Passwort jederzeit einen Zugriff ermöglicht. Der Kunde kann diesen Dienst selbst deaktivieren oder das Passwort ändern und somit darüber den Zugriff steuern bzw. unterbinden.

Die Verbindung läuft in beiden Varianten verschlüsselt (nähere Informationen dazu können gerne zur Verfügung gestellt werden).

Für eine schnellstmögliche Reaktion durch KUMAVISION und Flexibilität bei der Analyse und Störungsbehebung empfiehlt die KUMAVISION die Variante b) einzusetzen.

Entscheidet sich der Kunde, eine andere Software zur Remote-Unterstützung zu verwenden, so werden alle bei der KUMAVISION anfallenden Zeiten und Aufwendungen für die Einrichtung und den Unterhalt dieser Lösung zusätzlich in Rechnung gestellt. Falls für die KUMAVISION eine Lizenz notwendig ist, muss diese vom Kunden beigestellt werden.

3.2 Support-Portal

Das Support-Portal der KUMAVISION ist in die Projektverwaltung KUMAVISION target integriert. Somit sind Kunden der KUMAVISION nach dem NAV-Einführungsprojekt mit der Arbeitsweise von KUMAVISION target vertraut und können ohne zusätzlichen Schulungsaufwand ihre Tickets für Supportanfragen erfassen.

Der Kunde erfasst seinen Supportfall im Support-Portal als Support-Ticket selbst. Eine detaillierte Anleitung hierzu ist im Dokument *Support - Anleitung zur Ticketerfassung.pdf* beschrieben. Das Portal ist unter folgender Adresse erreichbar: <https://portal.kumavision.de/kumatarget/default.aspx>

Alle eingehenden Supportanfragen werden nach festen Vorgaben im System erfasst, qualifiziert und nachverfolgt. Der Kunde erhält nach der Ticket-Erfassung eine Rückinfo zum Ticket-Status.

Die Priorisierung und Klassifizierung sind vorläufig und können je nach weiteren Erkenntnissen geändert werden. Der Lösungsweg der Supportanfrage inklusive der aktuellen Zuordnung des Lösungsverantwortlichen (2nd-Level-Support) ist im Supportsystem dokumentiert. Nach abschliessender Bearbeitung der Supportanfrage wird das Ticket vom Support geschlossen.

3.3 Klassifizierung von Tickets

Über die zwei, im Folgenden dargestellten, Merkmale *Art* und *Prio* werden Tickets zur Bearbeitung eingestuft und entsprechend behandelt.

3.3.1 Art

Die Art bestimmt den Bearbeitungsprozess hinsichtlich der notwendigen Ressourcen und kaufmännischen Rahmenbedingungen (bei Anforderungen).

Dabei werden folgende Arten unterschieden:

ANFORDERUNG	Anforderungen (auch Change Request genannt) sind Programmiererweiterungen bzw. Anpassungen im Source Code zur funktionalen Erweiterung. Es spielt dabei keine Rolle, ob die Funktion nicht vorhanden ist oder anders als erwünscht arbeitet.
FEHLER	Ein Fehler ist das Fehlverhalten des Programms, das im Normalfall nachgestellt werden kann. Nicht nachstellbare Fehler, die zu falschen Daten im System führen, fallen ebenfalls in diese Kategorie. <i>Hingegen sind falsche Daten aufgrund von Fehlbuchungen oder Fehlbedienungen keine Fehler im Sinne eines Programmfehlers. Ebenso nicht, wenn das System falsch parametrisiert oder konfiguriert wurde.</i>
SUPPORT	Verständnisfragen, die zur Bedienung oder Einrichtung des Systems dienen. <i>Der Support ist kein Ersatz für Schulungen, die zur Einführung eines Moduls dienen und im Normalfall auch mehrere Stunden oder Tage dauern. Diese Leistung muss daher separat beauftragt werden und kann nicht über das Stundenkontingent laufen.</i>

Da die Sichtweise des Kunden und die der KUMAVISION insbesondere bei der Erfassung des Tickets abweichen können, wird dies über die zwei Felder *<Art>* und *<Art bestätigt>* dokumentiert:

Art

Art bestätigt

Die *<Art>* ist die Sicht des Kunden und *<Art bestätigt>* die Sicht von KUMAVISION.

Im Laufe der Ticketbearbeitung kann sich die Einschätzung aufgrund von Analysen und Erkenntnissen ändern. Daher sollte das Ticket bis zum Abschluss von beiden Seiten aktualisiert werden.

Hinweise:

Bei der Art ANFORDERUNG werden die angefallenen Zeiten zum Ticket-Management und der Präzisierung der Anforderung dem Stundenkontingent belastet. Soll die Anforderung realisiert werden, so wird dies separat angeboten und nicht über das Supportkontingent verrechnet. Eine Anforderung kann niemals die Prio 1 haben.

Die Art SUPPORT hat zur Folge, dass sie das Stundenkontingent belastet.

Die Art FEHLER im Sinne eines Programmfehlers belastet nicht das Stundenkontingent eines Supportvertrages, sofern die Gewährleistung für diese Funktion besteht oder das Produkt vom Hersteller nicht abgekündigt ist bzw. noch supportet wird. Fehler, die nach Ende der Gewährleistung festgestellt werden oder die vom Hersteller nicht als Hotfix oder Service Pack zur Verfügung gestellt werden, können von KUMAVISION kostenpflichtig behoben werden.

3.3.2 Prio

Neben der Klassifizierung der Supportanfrage über die Art ist die richtige Einordnung in Dringlichkeitsstufen über die Prio eine wichtige und erforderliche Aufgabe, damit der Schwere der Störung durch eine angemessene Reaktionszeit Rechnung getragen werden kann.

Die Vergabe der Priorität erfolgt in zwei Stufen. Aus der Sicht des Kunden (Prio) und aus der Sicht des KUMAVISION-Supports (Prio bestätigt).

Prio

Prio (bestätigt)

Ist der Kunde mit der zugeteilten Priorität nicht einverstanden, hat er das Recht zu widersprechen. In diesem Fall sollte eine einvernehmliche Einigung zwischen dem Supportmitarbeiter und dem Kunden erreicht werden.

Die Einstufung der Prioritäten erfolgt nach folgenden Kriterien:

- Prio 1 – Notfall ¹⁾** Die zweckmässige Nutzung des Produktivsystems oder eines wesentlichen Teiles davon ist nicht möglich. Die Geschäftsprozesse können nicht abgebildet werden und es herrscht Betriebsunfähigkeit. Es besteht auch keine Möglichkeit das Problem zu umgehen oder einen Workaround zu schaffen, auch wenn es mit einem Mehraufwand verbunden ist.
- Prio 2 – kritisch** Die zweckmässige Nutzung eines Teiles des Produktivsystems ist erheblich eingeschränkt und blockiert eine wichtige tägliche Geschäftsfunktion. Die Störung hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und ein akzeptabler Workaround ist nicht vorhanden. Die Daten im Produktivsystem sind nicht konsistent und werden trotz Betriebsfähigkeit zu Problemen führen.
- Prio 3 – unkritisch** Die zweckmässige Nutzung eines Teiles des Produktivsystems ist leicht eingeschränkt. Die Störung hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und lässt eine Weiterarbeit am System ohne oder mit kleinen Einschränkungen, auch durch einen Workaround, zu.

¹⁾ Störungen mit der Prio 1 sind stets telefonisch zu melden – das gilt unabhängig vom gewählten Leistungspaket. Im Sinne einer gemeinsamen schnellen Lösung hilft der Kunde ebenfalls mit der höchsten Priorität bei der Fehleranalyse und Problemlösung.

3.4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird KUMAVISION die zur Durchführung der Fehleranalyse erforderliche Unterstützung gewähren. Er wird insbesondere den Zugang zum betroffenen IT-System gewähren (Online-Zugriff oder vor Ort) und KUMAVISION unverzüglich alle vorhandenen Informationen, die zum Problem führen zur Verfügung stellen, so dass KUMAVISION den Fehler reproduzieren kann.

4 Leistungen

4.1 Leistungsumfang der Leistungspakete

Die Supportleistungen der KUMAVISION werden in 2 Ausprägungen in den Leistungspaketen Basis und Premium gebündelt. Kunden der KUMAVISION wählen das für sie passende Leistungspaket aus und werden dann je nach beauftragtem Paket mit den nachfolgend beschriebenen Leistungen bedient.

Grundleistungen	KUMA365 Basis	KUMA365 Premium
Leistungserbringung gemäß Rahmenvertrag (vereinfachte Beauftragung)	✓	✓
Erreichbarkeit des Supports	siehe Kapitel Supportzeiten	siehe Kapitel Supportzeiten
Meldeberechtigte Personen für das Eröffnen von Support-Tickets	Alle User	Alle User
Kommunikationskanäle zur Aufnahme von Support Tickets ¹⁾	Support-Portal, E-Mail, Telefon	Support-Portal, E-Mail, Telefon
Dokumentation von Support-Tickets im Support-Portal (KUMAVISION target)	✓	✓
Online Zugriff auf das Support-Portal	✓	✓
Vorhalten der aktuellen NAV-Kunden-datenbank (mit den aktuellen Objektständen) bei KUMAVISION ²⁾		✓
Bereithalten von fachlich qualifiziertem Personal	✓	✓
Regelmäßiger Supportbericht über erbrachte Supportleistungen	✓	✓
Fernwartungsservice zum User des Kunden	✓	✓
KUMA365 Basis bereits im Userpreis inbegriffen	✓	✓

Erweiterte Leistungen	KUMA365 Basis	KUMA365 Premium
Analyse reproduzierbarer Fehler, ggf. per Fernwartung	✓	✓
Behebung von gemeldeten und reproduzierbaren Softwarefehlern	✓	✓
Beratung, Schulung, Änderungen, Rollen/Rechte, ...	Nach Aufwand	Nach Aufwand
Bereitstellung der bearbeiteten Tickets über das Support-Portal (KUMAVISION target)	✓	✓
Information zu Service Packs	✓	✓
Information zu Major Releases	✓	✓
Information über Microsoft Roadmap	✓	✓
Information zum Produkt Dynamics NAV	✓	✓
Ansprechpartner für Software-relevante gesetzliche Änderungen	✓	✓
Kostenlose Teilnahme an Schulungs-Webcasts	1 p.a.	2 p.a.
Inkludiertes Dienstleistungskontingent pro Kunde / Monat		1 Stunde

1 = Support-Tickets der Kategorie 1 "Notfall" müssen immer per Telefon gemeldet werden

2 = eine DB mit max. 10 GB Größe (Testdaten auf Basis Cronus, keine Echtdateien)

Wir verweisen bei der Lösung von Supportanfragen auf den Microsoft Dynamics NAV Support LifeCycle, insbesondere auf das Ablaufdatum des Mainstream Supports für die eingesetzte Version. Um die o.a. Leistungen erbringen zu können, ist ein gültiger Updatevertrag mit Microsoft Voraussetzung.

Bei Fehlern im Standardprodukt von Microsoft und anderer Hersteller übernimmt KUMAVISION die Kommunikation zum Hersteller zur Fehlermeldung und Lösung des Problems. Die Beseitigung des Fehlers obliegt dem jeweiligen Hersteller.

4.2 Stundenkontingente

Zu den Leistungspaketen können je nach Bedarf des Kunden Stundenpakete als Support-Stundenkontingent beauftragt werden.

Die Behandlung dieser Stundenkontingente für die erbrachten Leistungen der KUMAVISION erfolgt in allen Leistungspaketen gleich: Sämtliche Leistungen der KUMAVISION, die im Rahmen der Ticketbearbeitung erbracht werden, werden dem beauftragten Stundenkontingent belastet, sofern es sich nicht um Fehler gemäss Kapitel 3.3.1 handelt. Hierunter fallen auch Zeiten für z.B. Ticket-Management, Organisation und Aufbau aktueller Datensicherungen, Einrichtung von Zugängen auf Kundensystemen, interne Rückfragen bei Experten, externe Rückfragen bei Microsoft etc.

Da die Supportmitarbeiter im 1st-Level-Support auf der einen Seite eine hohe Verfügbarkeit, auf der anderen Seite aber nicht über die Detailkenntnisse der Kundenlösung wie das Projekteinführungsteam verfügen, können für die Analyse und die Bearbeitung von Tickets unter Umständen mehr Zeiten anfallen. Um für diesen Sachverhalt dem Kunden eine Kostenkontrolle zu ermöglichen, wird bei einem Ticket ab einem erreichten Zeitaufwand in Höhe von 4 Stunden Rücksprache mit dem Kunden gehalten und von ihm eine Entscheidung eingeholt, ob das Ticket weiterbearbeitet werden soll. Dies gilt gleichermassen, wenn schon früh erkannt wird, dass 4 Stunden Zeitaufwand zur Lösung des Supportfalls nicht ausreichen werden.

Die Stundenkontingente sind jeweils für die Kalenderjährliche Laufzeit des Vertrags gültig und können bei ggfs. noch existierendem Guthaben zum Kalenderjahresende nicht auf das nächste Jahr übertragen werden.

Stundenkontingente sind nur zu Supportzwecken vorgesehen und können nicht mit anderen Dienstleistungen wie. z.B. Programmierung, Installation, Schulung etc. abgegolten werden.

4.3 Kommunikationskanäle

Zur Eröffnung eines Support-Tickets stehen grundsätzlich folgende Kommunikationskanäle zur Verfügung:

Support-Portal (KUMAVISION target) <https://portal.kumavision.de/kumatarget/default.aspx>

Support-Telefon

für Deutschland
+49 7544 966 399
für Österreich
+43 5577 89062 121
für die Schweiz
+41 44 578 50 31

Support E-Mail Adresse support@kumavision.com

Je nach gebuchtem Leistungspaket ergeben sich Unterschiede in den Annahme von Supportfällen über die hier beschriebenen Kommunikationskanäle (nicht alle Kommunikationskanäle stehen in allen Leistungspaketen zur Verfügung) - siehe hierzu Kapitel 4.1.

4.4 Supportzeiten

Die Annahme und Bearbeitung von Supportfällen erfolgt grundsätzlich:

- Montag bis Donnerstag 8:00 – 17:00 Uhr
- Freitags 8:00 – 16:00 Uhr

Ausgenommen hiervon sind alle Feiertage in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.).

4.5 Reaktionszeiten

KUMAVISION wird innerhalb der Supportzeiten, abhängig vom gebuchten Leistungspaket, mit der Bearbeitung des Supportfalls nach folgenden Regelungen beginnen:

Reaktionszeiten	KUMA365 Basis	KUMA365 Premium
Für Support-Tickets der Kategorie 1 "Notfall" ¹⁾	2 Stunden	1 Stunde
Für Support-Tickets der Kategorie 2 "kritisch"	8 Stunden	4 Stunden
Für Support-Tickets der Kategorie 3 „unkritisch“	2 Tage	1 Tag

1 = Support-Tickets der Kategorie 1 "Notfall" müssen immer per Telefon gemeldet werden

Die Reaktionszeit versteht sich als Zeitspanne innerhalb der Supportzeiten zwischen Anlage des Support-Tickets und dem Beginn der Bearbeitung.

4.6 Kundenportal

Ergänzend zum Support-Portal stellt KUMAVISION für ihre Kunden ein Kundenportal zur Verfügung, über welches folgende Informationen bereitgestellt werden:

- Updateinformationen zu den KUMAVISION-Branchenlösungen (sofern Updatevertrag abgeschlossen)
- Anleitung zur Anlage von Support-Tickets
- Updates dieser Leistungsbeschreibung.
KUMAVISION behält sich vor, dieses Dokument Marktveränderungen anzupassen. Die jeweils aktuelle Version kann über das Kundenportal abgerufen werden.

Das Kundenportal ist unter <https://portal.kumavision.de> zu erreichen.

5 Anlagen

- Leistungsschein(e)