

Anlage Leistungsschein

1 Gegenstand des Leistungsscheins

Dieser Leistungsschein regelt die geschuldete Verfügbarkeit der mit dem Eigenbetrieb und Hosting von CWM verbundenen Leistungen und Infrastrukturen, deren Wartung und die Parameter der mit dem Betrieb des CWM verbundenen Supportleistungen.

Sämtliche Definitionen unter Ziffer 2 der Verträge CLIQ Web Manager Services gelten auch für diesen Leistungsschein.

2. Verfügbarkeit

Entsprechend des gewählten Service Levels wird folgende Verfügbarkeit für die Gesamtheit der Services und Server, d.h. DCS, Directory Service und zusätzlich in der Variante Hosting des CWM Servers und des Remote Servers, zu folgenden Prozentsätzen per annum geschuldet.

	Basic	Advanced	Professional
Verfügbarkeit	99,0 %	99,0 %	99,0 %

3. Support und Anwenderunterstützung

3.1 Anwenderunterstützung

CWM Administratoren des Auftraggebers können CWM Anwenderfragen platzieren. Voraussetzung ist, dass diese Administratoren durch den Hersteller zum CWM geschult sind und die Schulung nicht länger als 2 Jahre zurückliegt. Bei mehr als drei Administratoren muss der Auftraggeber einen 1st.-Level Support bereitstellen, welcher die Anfragen bündelt.

	Basic	Advanced	Professional
Anwenderunterstützung	nein	ja	ja

3.2 Unterstützung bei Inbetriebnahme des CWM und der Remote-Wand-Programmiergeräte

Voraussetzung CWM: Der Administrator (DCS) hat E-Mail mit Enrolment-Link erhalten, die Sicherheitszertifikate und das Tischprogrammiergerät sind installiert und letzteres in Betrieb. Der Auftraggeber wird bis zur Erstanmeldung am CWM mit dem Hauptprogrammierschlüssel begleitet.

Voraussetzung Remote-Wand-Programmiergeräte: Die Remotegeräte sind installiert, mit Spannung versorgt und die Kommunikation zum Server funktioniert. Der Auftraggeber wird bei der Netzwerkkonfiguration der Geräte im CWM, wie IP-Adressen einrichten und Proxy-Server einstellen, begleitet.

Die Unterstützung erfolgt als Fernwartung.

	Basic	Advanced	Professional
Unterstützung bei Eigenbetrieb	nein	nein	nein
Unterstützung bei Hosting	nein	ja	Ja

3.3 Supportanfragen Zuständigkeit

Die Zuständigkeit für Supportanfragen liegt abhängig vom gewählten Service Level bei folgenden Akteuren:

	Basic	Advanced	Professional
Kontakt bei Supportanfragen	CLIQ-Web Partner	ASSA ABLOY	ASSA ABLOY

3.4 Erreichbarkeit

Außerhalb der Regelarbeitszeit (RAZ) wird der Support lediglich im Support Service Level „Professional“ geschuldet und erfolgt in englischer Sprache. Der Support außerhalb der Regelarbeitszeit kann dabei lediglich die Meldung von Störungen und Fehlern der Prioritäten „Blocker“ und „Kritisch“ in Anspruch genommen werden.

3.4.1 Erreichbarkeit nach Service Level

	Basic		Advanced		Professional
Erreichbarkeit	Mo - Do	Fr	Mo - Do	Fr	Mo - So
	CLIQ Web Partner Zeiten:			08 – 17	08 – 15

Hinweis: Obenstehend sind vom CLIQ Web Partner die Zeiten der Erreichbarkeit des Supports im Service Level Basic anzugeben. Soweit eine gesonderte Angabe nicht erfolgt, ist die Erreichbarkeit Mo-Do 08-17 und Fr 08-15 Uhr vereinbart.

3.4.2 Supportparameter der Service Level

	Innerhalb der RAZ	Außerhalb der RAZ		
		Basic	Advanced	Professional
Sprache des Supports	Deutsch	Entfällt		Englisch
Unterstützte Fehler- und Störungskategorien	Alle	Entfällt		Blocker und Kritisch

3.5 Reaktionszeiten

Im Service Level Basic werden keine Reaktionszeiten geschuldet. Entsprechend der Störungs- bzw. Fehlerkategorisierung ergeben sich folgende Reaktionszeiten. Die Zeitangaben beziehen sich auf Stunden innerhalb der definierten Erreichbarkeit von ASSA ABLOY.

	Normal		Mittel		Kritisch		Blocker	
	%	Stunden	%	Stunden	%	Stunden	%	Stunden
Basic	Entfällt – keine garantierten Reaktionszeiten							
Advanced	80%	16	80%	8	90%	4	95%	2
Professional	80%	8	80%	6	90%	3	95%	2

Beispiel:

Professional, Blocker: auf 95% der Störungen oder Fehler, die per Ticket oder telefonisch gemeldet wurden, muss innerhalb von zwei (2) Stunden reagiert werden.

4 Geplante Wartungsarbeiten

Unterbrechungen der Funktionalitäten von CWM aufgrund von Wartungsarbeiten werden bei der Berechnung der Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

4.1 OS Patching

Für die Durchführung von geplanten Wartungsarbeiten für das **OS Patching** sind folgende Häufigkeiten und Dauern vorgesehen.

OS Patching		
Leistungsgegenstand	Häufigkeit	Dauer
DCS	Monatlich	Bis zu 4 Stunden
DS	Monatlich	Bis zu 2 Stunden
CWM (Variante Hosting)	Monatlich	15 Minuten

4.2 DCS Application Upgrades

Für die Durchführung von geplanten Wartungsarbeiten für **DCS Application Upgrades** sind folgende Häufigkeiten und Dauern vorgesehen. Die Wartungsarbeiten für Patches können aufgrund ihres Notfallcharakters nicht prognostiziert werden.

DCS Application Upgrades		
Release Typ	Häufigkeit	Dauer
Major Release	2 mal jährlich	Bis zu 6 Stunden

Sollte zudem ein Application Upgrade des DS erforderlich sein, sind hierfür 6 (sechs) Stunden vorgesehen. Diese Upgrades sind jedoch nicht Teil der geplanten Wartungsarbeiten.

4.3 CWM Application Upgrades (Variante Hosting)

Für die Durchführung von geplanten Wartungsarbeiten für **CWM Application Upgrades** sind für die Variante Hosting folgende Häufigkeiten und Dauern vorgesehen. Die Wartungsarbeiten für Patches können aufgrund ihres Notfallcharakters nicht prognostiziert werden.

CWM Application Upgrades		
Release Typ	Häufigkeit der Bereitstellung	Dauer (bei Hosting)
Major Release	2 mal jährlich	Bis zu 7 Stunden
Minor Release mit Änderung des Datenbank-Schemas	Nach Bedarf	Bis zu 7 Stunden
Minor Release ohne Änderung des Datenbank-Schemas	Nach Bedarf	Bis zu 3 Stunden

4.4 CWM Application Upgrades (Variante Eigenbetrieb)

CLIQ Web Manager Application Upgrades (Variante Eigenbetrieb)

Basic	Der CLIQ Web Partner stellt dem Auftraggeber die Upgrades bereit
Advanced	Der Endnutzer hat garantierten Anspruch auf unmittelbare Bereitstellung der Upgrades durch ASSA ABLOY
Professional	Der Endnutzer hat garantierten Anspruch auf unmittelbare Bereitstellung der Upgrades durch ASSA ABLOY

5 Reporting

Auf Anfrage bekommt der Auftraggeber in den Service-Levels Advanced und Professional am Ende eines Berechnungszeitraumes einen Servicebericht zur Verfügung gestellt, der folgende Angaben enthält:

- Verfügbarkeit des DCS Servers in Prozent
- Verfügbarkeit des Directory Service in Prozent
- Verfügbarkeit des CWM-Servers in Prozent (in Variante Hosting)
- Verfügbarkeit des Remote-Servers in Prozent (in Variante Hosting)