

ANHANG I – ON-PREMISE SUPPORT-RICHTLINIE

1. SYSTEMZUGANG

Endbenutzer müssen sich mit einem zugelassenen Browser, wie in der Browser-Kompatibilitätsmatrix von Planisware aufgeführt, mit den Services verbinden. Diese Matrix ist in der Dokumentation unter <https://portal.planisware.com> zu finden und kann von Zeit zu Zeit aktualisiert werden.

2. UPGRADES

Die Meilensteine des Release-Lebenszyklus sind in der dem Kunden mitgeteilten Support-Roadmap definiert (allgemeine Verfügbarkeit, Ende der Lebensdauer und Ende des Supports mit entsprechenden Verpflichtungen im Vorfall-Management).

Planisware unterstützt die früheren Versionen der Software für einen Zeitraum von maximal zwölf (12) Monaten, um dem Lizenznehmer ausreichend Zeit für die Installation des neuesten Updates zu geben.

Entscheidet sich der Lizenznehmer gegen die Installation eines Upgrades, verzichtet der Kunde auf sein Recht auf Services für die Wartung. Eine Support-Roadmap ist für den Kunden über die Website von Planisware (<https://portal.planisware.com>) zugänglich, die den Stichtag angibt, nach dem die Wartung nicht mehr gewährleistet wird und durch wirtschaftlich angemessene Bemühungen von Planisware zur Aufrechterhaltung des Softwarepakets ohne Erfolgsgarantie ersetzt wird.

3. VORFALLMANAGEMENT

Der technische Support (nur Level 3) ist nur bestimmten, vom Kunden benannten Endbenutzern (in der Regel Nutzern mit Administratorrechten) und nicht allen Endbenutzern zugänglich.

Der Support umfasst keine Beratung oder Schulung hinsichtlich der funktionalen Nutzung oder Konfiguration des Softwarepakets.

Abhängig von der unterzeichnenden Stelle bei Planisware, wie in den Kommerziellen Bedingungen angegeben, steht der Support während folgenden Geschäftszeiten zur Verfügung:

- Planisware S.A.: 9:00 bis 18:00 Uhr (MEZ) an Werktagen, ausgenommen französische Feiertage;
- Planisware Deutschland GmbH: 9:00 bis 18:00 Uhr (MEZ) an Werktagen, ausgenommen deutsche Feiertage und bayerische Feiertage;
- Planisware USA Inc: 9:00 Uhr (EST) bis 18:00 Uhr (PST) an Werktagen, ausgenommen US-Feiertage;
- Planisware Singapore PTE. LTD.: 9:00 bis 18:00 Uhr (SGT) an Werktagen, ausgenommen singapurische Feiertage;
- Planisware Japan KK: 9:00 bis 18:00 Uhr (JST) an Werktagen, ausgenommen japanische Feiertage.

4. WARTUNGSDIENSTLEISTUNGEN

- 4.1 Wartung. Vorbehaltlich der Zahlung der Wartungsgebühren erbringt Planisware für den Kunden die folgenden Wartungsservices in Bezug auf das Softwarepaket. Die Wartungsservices können von Planisware oder einem von Planisware autorisierten Subunternehmer erbracht werden.
- 4.2 Fehlerkorrektur. Eine Fehlerkorrektur kann nach Abschluss in Form einer „vorläufigen Lösung“ bereitgestellt werden, die ausreichende Programmier- und Betriebsanweisungen zur Umsetzung der Fehlerkorrektur enthält.
- 4.3 Das Support-Team von Planisware wird sich nach besten Kräften bemühen, erreichbar zu sein und auf Vorfälle gemäß der nachstehenden Tabelle zu reagieren:

Anfragetyp	Definition	Was können Sie vom Support erwarten?
Kritischer Vorfall	Vorfall, der dazu führt, dass die Software für alle Endbenutzer nicht verfügbar oder unbrauchbar ist	Erste Reaktion innerhalb eines Werktags nach Meldung des Vorfalls. Kontinuierlicher Einsatz während der normalen Geschäftszeiten der zuständigen Planisware Stelle. Der Support sucht und bietet eine Lösung an.
Nicht kritischer Vorfall	Vorfall entspricht nicht der Definition eines kritischen Vorfalls	Erste Reaktion innerhalb eines Werktags nach Meldung des Vorfalls. Wirtschaftlich angemessene Bemühungen während der normalen Geschäftszeiten der zuständigen Planisware Stelle. Der Support untersucht den Vorfall, um ihn auf der neuesten Version von Planisware Enterprise zu reproduzieren. Wenn der Vorfall in der neuesten Version von Planisware Enterprise behoben wurde, werden Sie darüber informiert, dass der Vorfall durch ein Upgrade behoben werden kann. Wenn der Vorfall reproduziert werden kann, wird das Ticket in den Product Backlog übertragen und über unsere internen Prozesse bearbeitet.
Informationsanfrage	Allgemeine Informationsanfrage zu Planisware Enterprise	Der Support leitet Sie zur Produktdokumentation oder an Ihren Account Manager weiter, um Unterstützung zu erhalten
Zugangsanfrage	Zugangsanfragen zu unseren Online-Tools wie dem Portal, OTD usw.	Der Support leitet Sie auf die Seite weiter, auf der Sie Ihren Kunden-Login und Ihr Passwort erstellen können, und/oder behebt Ihr Zugangsproblem.
Weiterverfolgung	Allgemeine Informationen zu Ihrer aktuellen Situation mit Planisware Enterprise (laufende Bereitstellung,	Der Support sammelt Informationen zu Ihrer Produktnutzung und greift bei der Bearbeitung Ihrer Tickets darauf zurück.

	Upgrade, Priorität pro Ticket usw.)	
Produkt	Anfrage für eine neue Version unseres Produkts oder einer seiner Komponenten	Der Support leitet Sie zu unserer Online-Plattform weiter, um die Produktkomponente bzw. -version herunterzuladen
Anfragen für Lizenzschlüssel	Antrag auf die Generierung eines Lizenzschlüssels, um Planisware Enterprise auf Ihrem Server auszuführen	Entsprechend Ihrer Produktbestellung stellt der Support den Lizenzschlüssel bereit
Anfragen zur Konfiguration	Anfragen im Zusammenhang mit der Wartung der Konfiguration oder der Erstellung einer neuen Konfiguration	Der Support leitet Sie an Ihren Account Manager weiter
Level-1 Supportanfrage	Tickets, die an den Planisware-Support gerichtet sind, aber an den Level-1-Support des Kunden gerichtet werden sollten	Der Support leitet das Ticket an den Level-1-Support des Kunden weiter

- 4.4 Fernzugriff. Wartungsservices werden per Fernzugriff erbracht. Um Anspruch auf Wartungsservices zu haben, muss der Kunde (1) Fernzugriff auf die Systemumgebung gewähren, in der die Software gehostet wird, (2) Planisware, seinen Vertretern, Subunternehmern oder Beauftragten Fernzugriff auf die Datenbank und andere ähnliche Dateien zur Durchführung von Ferndiagnosen gestatten und (3) das nach den Kommerziellen Bedingungen festgelegte Fernzugriffsprotokoll bereitstellen.
- 4.5 Ferndiagnose. Die Ferndiagnose umfasst (1) Diagnose- oder Korrekturmaßnahmen, die erforderlich sind, um Fehler zu beheben und den ordnungsgemäßen Betrieb der Software wiederherzustellen, sowie (2) diagnostische Analysen zur Ermittlung der Ursache des gemeldeten Fehlers.
- 4.6 Fehlerkorrektur per Fernzugriff. Die Fehlerkorrektur per Fernzugriff umfasst (1) die Behebung von Problemen mit Datendateien und (2) die Bereitstellung von Fehlerkorrekturen an den Kunden zur Installation in der Systemumgebung.