

7x24-Präventiv Supportkonzept der CURSOR Software AG

1. Leistungsbeschreibung

1.1 7x24 Stunden Support bei kritischen Systemausfällen (Prio-1-Tickets)

- Ein Prio-1-Ticket liegt vor, wenn eine geschäftskritische Softwarekomponente ausgefallen ist bzw. sich in einem kritischen Status befindet, so dass mit einem Ausfall in Kürze zu rechnen ist.

Ausfall heißt, dass die Funktionalität der Softwarekomponente nicht mehr zur Verfügung steht oder die Nutzung geschäftskritische Auswirkungen hat.

Die Auswirkungen betreffen eine Vielzahl der Nutzer und benötigen eine umgehende Lösungsfindung.

- Die Standard-Supportzeiten der CURSOR Software AG (CURSOR) werden für Prio-1- Tickets auf 7x24 Stunden, einschließlich Sonn- und Feiertage, erweitert.
- CURSOR stellt für diesen Support eine separate Telefonnummer zur Verfügung.
- Ein deutschsprachiger, qualifizierter Mitarbeiter wird das Prio-1-Ticket entgegen nehmen und innerhalb einer maximalen Reaktionszeit von 2 Stunden mit der aktiven Bearbeitung beginnen.



1.2 Engpass-Prävention

- Aufgrund der besonderen Bedeutung geschäftskritischer Anwendungen enthält das Supportpaket 7x24-Präventiv das Angebot einer monatlichen Überprüfung der unter Wartung stehenden Softwareinstallationen.
- Die **präventive** Beobachtung potenzieller Engpässe einer produktiven Umgebung senkt das Ausfallrisiko dramatisch, so dass Ausfälle deutlich seltener auftreten. Je nach Produkt erhält der Kunde bzw. ISV ein Tool zum Sammeln relevanter Daten oder es wird ein Leitfaden zur Verfügung gestellt, der die für die Überprüfung benötigten Informationen beschreibt.
- Ein Login auf das Kundensystem ist nicht notwendig. Auf Basis eines monatlichen Zustandberichts an den Wartungsnehmer ist es möglich, erforderliche administrative Maßnahmen rechtzeitig zu ergreifen.

1.3 Konditionen

- Die Erweiterung des Supports auf 7x24 Std. setzt das Vorhandensein eines normalen (über CURSOR abgeschlossenen) Wartungsvertrages für die betroffene Installation voraus. Sie ist unabhängig von der Größe der Installation oder Anzahl der Lizenzen. Der Wartungsnehmer ist dafür verantwortlich, dass die Vorgaben für die monatliche Überprüfung erfüllt sind.
- CURSOR bietet diese Dienstleistung Ihnen als Lösungsanbieter (ISV) an, die Leistung kann aber auch direkt gegenüber Ihrem Kunden erbracht werden. Hierzu haben wir zwei Pakete definiert:

1.3.1 Paket I	1.3.2 Paket II
<ul style="list-style-type: none"> ■ Erweiterung Ihres Wartungsvertrages auf 7x24-Präventiv. ■ Monatliche Engpass-Analyse durch CURSOR. ■ Ansprechpartner und Leistungserbringer für First- und Second-Level-Support ist der ISV. ■ 4.900,- Euro pro Installation und Jahr. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erweiterung Ihres Wartungsvertrages auf 7x24-Präventiv. ■ Monatliche Engpass-Analyse durch CURSOR. ■ Einschließlich Endkundensupport, d.h. Supportanforderung durch den Endkunden. Der ISV leistet keinen First- und Second-Level-Support außerhalb der Standard-Support-Zeiten. ■ 9.900,- Euro pro Installation und Jahr.

2. Ergänzende Informationen

- Im Verlauf der Ticket-Bearbeitung könnte es sinnvoll werden, dass sich ein Mitarbeiter des CURSOR Supports oder ein Mitarbeiter der IBM auf das Kundensystem aufschaltet, um dort die Ursache zu analysieren und gegebenenfalls beheben zu können. Ist ein Login der Mitarbeiter auf das System nicht erlaubt oder möglich, wird weitgehend telefonisch unterstützt.
- Die schriftliche Genehmigung für den Login der Mitarbeiter kann fallweise oder generell erfolgen.
- Sollte das System derart korrupt sein, dass es gepatched werden muss, bleibt dies aufgrund wartungsrechtlicher Vorgaben der IBM vorbehalten.
- Eine Erweiterung auf 7x24-Präventiv ist losgelöst von einer regelmäßigen Überprüfung nicht möglich.

Auf Ihre Anfrage freut sich:



Dipl. Inform. Erik Stahlhut
Leiter Geschäftsbereich IBM Distribution

CURSOR Software AG
Friedrich-List-Straße 31
D-35398 Gießen
erik.stahlhut@cursor.de
www.cursor-distribution.de