

Die NCP Software Maintenance umfasst folgende Leistungen:

Hinweis: NCP Software Maintenance beinhaltet keine Installation, Workshops oder Schulungen

1. Software Update Service

Der Software Update Service berechtigt den Endkunden, die im Software Update Service definierte Anzahl aktueller Aktivierungsschlüssel herunterzuladen. Die Lizenzen sind im Serviceschein definiert. Diesen stellt NCP für jeden Kauf von Lizenzen aus, für die ein Software Maintenance Vertrag geschlossen wurde. Möchte der Endkunde den Umfang des Software Update Service erweitern oder muss er dies aufgrund einer größeren Zahl an NCP Software Lizenzen, so erhält er zusätzliche Servicescheine.

Es sind jeweils nur die aktuellen Versionen der in den Servicescheinen bezeichneten Softwareprodukte vom Software Update Service umfasst.

Die NCP Software Maintenance ist nur für Produkte verfügbar, die von einem Serviceschein abgedeckt werden. Möchte der Endkunde NCP Software Maintenance nutzen, so muss er immer alle seine NCP Software Lizenzen anmelden. Sollte sich die Anzahl der NCP Software Lizenzen des Endkunden während der Vertragslaufzeit erhöhen, muss er die NCP Software Maintenance für die zusätzlichen NCP Lizenzen kostenpflichtig erwerben. Ist ein Serviceschein abgelaufen und der Endkunde hat es nicht verlängert, aber möchte trotzdem die Dienstleistungen im Rahmen der NCP Software Maintenance in Anspruch nehmen, so kann er diese Leistungen zu den Preisen der jeweils aktuellen Preisliste erwerben.

2. Hotline Service

Der Hotline Support bezieht sich immer auf die aktuellste, freigegebene Version. NCP berät bei Fragen rund um Funktionalität und Anwendungsmöglichkeiten der einzelnen Softwareprodukte und leistet bei der Identifizierung, Bestätigung und Workarounds oder bei der Lösung von Problemen Hilfestellung. Im Leistungsumfang des Hotline Service sind enthalten:

- Jährlich 10 Stunden Telefon-Support während der allgemeinen Bürozeiten
- Erreichbarkeit per Fax oder E-Mail während der Bürozeiten
- Fehlersuche und Tests
- Konfigurationsprüfung
- Durchführung von Verbindungstests
- Durchsicht der Log- und Diagnosedateien

Sollte ein Fehler auftreten, muss der Endkunde NCP die Art des Fehlers genau beschreiben, sowie dessen Häufigkeit und weitere wichtige Merkmale. Der Hotline Support ist an Werktagen von Montag bis Freitag zu den üblichen Arbeitszeiten von 8:00 bis 17:00 MEZ erreichbar ("**Bürozeiten**"). Davon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland. Die Hotline ist unter folgender Rufnummer +49 911 9968 - 258 telefonisch Fax erreichbar. E-Mailanfragen können an helpdesk@ncp-e.com geschickt



werden. Sollten sich Änderungen in den genannten Kontaktdaten ergeben, so wird NCP den Endkunden rechtzeitig darüber informieren. Fehlerberichte und Anfragen die außerhalb der der Bürozeiten eingehen, gelten zu Beginn der nächsten Bürozeit als eingegangen.

Folgende Leistungen schließt der Hotline Service nicht ein: Datenwiederherstellung unabhängig vom Grund des Datenverlustes, Software Entwicklung, Codierung, Beratung, Hardwarefehler, Codierung/Identifizierung von Codierungsproblemen und Vor-Ort-Service.

3. **Kosten**

Der Endkunde begleicht die fälligen Kosten für die Software Maintenance entsprechend den Vertragsbestimmungen und der Anzahl der Lizenzen aus dem Serviceschein zum Fälligkeitstermin im Voraus. Die Beauftragung für Software Maintenance ist nur für alle NCP Enterprise Produkte der jeweiligen Produktkategorie möglich.

Kosten der Software Maintenance

NCP Software Maintenance

Die Kosten für die Software Maintenance werden für alle Secure Enterprise Produkte veranschlagt: Secure Clients, Secure Server, Secure Management und High Availability Server.

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die NCP Software Maintenance:

Für einen Zeitraum von:

1 Jahr
2 Jahre
3 Jahre
4 Jahre
5 Jahre

Servicekosten in % der
Listenpreise:

18,5 %
35,5 %
51,0 %
65,0 %
77,5 %

Die obengenannten Kosten für Software Maintenance werden als Gesamtbetrag für den ganzen Zeitraum vorausbezahlt.

Zusätzliche Telefon-Support Service Pakete:

Sind die ersten, jährlichen 10 Stunden Telefon-Support Service aufgebraucht, werden die Kosten für zusätzliche Telefon-Support Pakete nach der jeweils aktuellen NCP Preisliste berechnet. Bitte wenden Sie sich an einen NCP Partner oder NCP wenn Sie weitere Informationen hierzu benötigen.

Hotline Services

Erweiterte Hotline Pakete



1. Allgemeines / Begriffsdefinitionen

1.1. Standard-Support

Zur technischen Unterstützung ihrer Kunden bietet die NCP Engineering GmbH für den deutschsprachigen Raum Support Services werktags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (CET). Diese können kostenfrei über ein Support-Formular, erreichbar über die Web-Seite von NCP, genutzt werden.

(Link zum Formular: <https://www.ncp-e.com/de/service/support/supportformular/>)

Für die Inanspruchnahme dieser kostenfreien Unterstützung sind keinerlei Service Level Agreements (SLA) hinterlegt.

1.2. Hotline Service Vertrag

Über den Standard-Support hinaus können bei NCP Hotline Service-Pakete erworben werden, die bzgl. Reaktionszeiten entsprechende SLAs beinhalten. Diese Pakete beinhalten Support zu den oben angegebenen Arbeitszeiten und sind von Ihrer Laufzeit her begrenzt. Bezüglich technischer Anfragen sieht ein solcher Hotline Service-Vertrag neben E-Mail auch telefonische Kontaktaufnahme vor.

1.3. Erweiterte Hotline-Vereinbarungen

Der Abschluss einer erweiterten Hotline-Vereinbarung erlaubt einen Zugriff auf den Support der NCP Engineering GmbH außerhalb der regulären Arbeitszeiten wie unter 1.1. genannt. Die Erreichbarkeit außerhalb der Standardzeiten ist beschränkt zugänglich für eine bestimmte Person (bzw. Gruppe) oder dedizierte Telefonnummern. Details sind individuell vertraglich zu regeln.



1.4. Begriffsdefinitionen

1.4.1. Allgemein

Begriff	Definition
Betriebszeiten	Die Lösung wird 24x7 betrieben. Der Begriff 24x7 beinhaltet 24 Stunden an allen 7 Tagen einer Woche und somit an allen Tagen eines Jahres ohne Ausnahmen.
Störungsannahmezeit/ Service-Zeit	Beschreibt die Zeiten zu welchen eine Störung durch die NCP Hotline angenommen werden kann.
Antwortzeit/ Response Time	Dabei handelt es sich um die vereinbarte Zeitspanne, in der eine erste Reaktion/Antwort/Kontaktaufnahme durch NCP beim anfragenden Kunden telefonisch oder per Mail erfolgen muss, um eine detaillierte Fehlerbeschreibung zu erhalten, oder eine vorliegende Störungsmeldung entsprechend für eine Fehlerbehebung zu qualifizieren. Die Erbringung der vereinbarten Zeitspanne orientiert sich jedoch am jeweils beauftragten Service-Zeitraum (9x5 oder 24x7x365).
Rückmeldezeit/ Statusmeldung	Hierbei handelt es um die Zeitintervalle, in welchen der jeweils aktuell Status zur Störung an den Auftraggeber gemeldet werden muss.
Eskalationszeit/ Escalation Time	Vereinbarte Zeit, die verstreichen darf, nach der Meldung der Störung bis zur Eskalation zum Support Management, es sei denn die Störung wurde zwischenzeitlich beseitigt oder es wurden im Einvernehmen zwischen dem Kunden und NCP wesentliche Fortschritte zur Lösung erzielt.
Antwortzeit bei SLA- Eskalation	Vereinbarte Zeit, die verstreichen darf, nach Eskalation durch den Kunden/Partner bei SLA-Verletzung und der Antwort von NCP.
Change Management	Vertraglich geregelte Vorgehensweise bzgl. Konfigurationsänderungen an zentralen Systemen. Sollen Änderungen an vertraglich festgeschriebenen Teilen der Konfiguration (Hard- oder/und Software) vorgenommen werden, unterliegen diese entsprechend vertraglich definierten Anforderungen. Bei Verletzung dieser Prozesse werden vereinbarte SLAs außer Kraft gesetzt.

1.5. Störungsprioritäten

1.5.1. Dringlichkeitskategorien

Um die Dringlichkeit einer Störung zu bestimmen, ist die höchste zutreffende Kategorie zu wählen.

Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	<ul style="list-style-type: none">• Ausfall der zentralen Software-Komponenten, die gesamte Umgebung steht.• Die Aufgaben, die von den durch die Störung betroffenen Benutzern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch.• Mehrere Benutzer mit VIP-Status sind betroffen.
Mittel (M)	<ul style="list-style-type: none">• Ausfall der zentralen Software-Komponenten in Teilbereichen, einzelne Benutzergruppen können nicht mehr arbeiten.• Die Aufgaben, die von den durch Störung betroffenen Benutzern nicht erfüllt werden können, sind mäßig zeitkritisch.• Ein einzelner Benutzer mit VIP-Status ist betroffen.
Niedrig (N)	<ul style="list-style-type: none">• Die Aufgaben, die durch Störung nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch.



1.5.2. Auswirkungskategorien

Um die Auswirkung einer Störung zu bestimmen, ist höchste zutreffende Kategorie zu wählen.

Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	<ul style="list-style-type: none"> • Eine große Anzahl von Mitarbeitern kann ihre Aufgaben nicht erfüllen. • Eine große Anzahl von Kunden ist von der Störung betroffen. • Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens in großem Umfang ist wahrscheinlich.
Mittel (M)	<ul style="list-style-type: none"> • Eine mäßige Anzahl von Mitarbeitern kann ihre Aufgaben nicht wie vorgesehen erfüllen. • Eine mäßige Anzahl von Kunden erfährt Einschränkungen beim Komfort. • Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens in mäßigem Umfang ist wahrscheinlich.
Niedrig (N)	<ul style="list-style-type: none"> • Eine minimale Anzahl von Mitarbeitern ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben jedoch nur mit zusätzlichem Aufwand erfüllen. • Eine minimale Anzahl von Kunden erfährt Einschränkungen beim Komfort, jedoch nur in geringem Umfang. • Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist nur in minimalem Umfang zu erwarten.

1.5.3. Prioritätskategorien

Die Priorität einer Störung leitet sich aus Dringlichkeit und Auswirkung ab.

		Auswirkung		
		H	M	N
Dringlichkeit	H	1	2	3
	M	2	3	4
	N	3	4	5

Prioritäts-Code	Beschreibung	Störungs-annahmezeit	Antwort-zeit	Rückmelde-zeit	Eskalations-zeit	Antwortzeit SLA-Eskal.
1	Kritisch	24x7 ¹	30 Min.	Alle 2 Std.	8 Std.	1 Std.
2	Hoch	24x7 ¹	1 Std.	Alle 4 Std.	16 Std.	2 Std.
3	Mittel	reg. Support ²	4 Std.	Alle 8 Std.	48 Std.	8 Std.
4	Niedrig	reg. Support ²	8 Std.	Alle 24 Std.	ohne	n.a.
5	Sehr niedrig	reg. Support ²	24 Std.	Alle 48 Std.	ohne	n.a.



2. Hotline Service Modelle

2.1. Leistungen ohne Software Update Service

Keine Definition von Reaktionszeiten etc.

Störungsannahme per Email oder kostenpflichtiger Service-Rufnummer während der regulären Support-Zeiten: Mo-Fr von 8 – 17 Uhr

2.2. Leistungen im Standard Update Service

Keine Definition von Reaktionszeiten etc.

Störungsannahme per Telefon, Web-Formular oder Email während der regulären Support-Zeiten: Mo-Fr von 8 – 17 Uhr

2.3. Leistungen Hotline Service Plus

Prioritäts-Code	Beschreibung	Störungs-annahmezeit	Antwortzeit	Rückmeldezeit	Eskalationszeit	Antwortzeit SLA-Eskal.
1	Kritisch	reg. Support ¹	1 Std.	Alle 2 Std.	8 Std.	1 Std.
2	Hoch	reg. Support ¹	2 Std.	Alle 4 Std.	16 Std.	2 Std.
3	Mittel	reg. Support ¹	4 Std.	Alle 8 Std.	48 Std.	8 Std.
4	Niedrig	reg. Support ¹	8 Std.	Alle 24 Std.	ohne	n.a.
5	Sehr niedrig	reg. Support ¹	24 Std.	Alle 48 Std.	ohne	n.a.

2.4. Leistungen Hotline Service Complete

Prioritäts-Code	Beschreibung	Störungs-annahmezeit	Antwortzeit	Rückmeldezeit	Eskalationszeit	Antwortzeit SLA-Eskal.
1	Kritisch	24x7 ²	30 Min.	Alle 2 Std.	8 Std.	1 Std.
2	Hoch	24x7 ²	1 Std.	Alle 4 Std.	16 Std.	2 Std.
3	Mittel	reg. Support ¹	4 Std.	Alle 8 Std.	48 Std.	8 Std.
4	Niedrig	reg. Support ¹	8 Std.	Alle 24 Std.	ohne	n.a.
5	Sehr niedrig	reg. Support ¹	24 Std.	Alle 48 Std.	ohne	n.a.

¹ reguläre Support-Zeiten Mo-Fr von 8-17 Uhr

² Störungsmeldungen ausschließlich telefonisch über NCP 24x7-Service Nummer



3. Übersicht zu den Hotline Service Modellen

3.1. Allgemein

Die nachfolgenden Hotline Services können nur für Produkte mit einem gültigen „**Software Update-Service Vertrag**“ gebucht werden. Die jeweils beauftragten Services haben eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Diese können mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Laufzeit der beauftragten Services automatisch um weitere 12 Monate.

3.2. Ohne Hotline Service

Leistungsumfang gemäß Punkt 2.1.

Kostenfrei

3.3. Standard Hotline Service

Leistungsumfang gemäß Punkt 2.2.

Pro abgeschlossenes Jahr für einen „**Software-Update-Service Vertrag**“, sind jeweils **10 Stunden - Standard Hotline-Service** inkludiert. Es besteht die Möglichkeit, den bereits abgeschlossenen Vertrag mit nachfolgendem Paket um zusätzliche Stunden zu erweitern:

Erweiterungspaket um 10 Stunden/Jahr

Preis auf Anfrage

3.4. Hotline Service Plus (9x5)

Leistungsumfang gemäß Punkt 2.3.

Inklusive 30 Stunden/Jahr - Hotline-Service Plus mit vorhandenem „**Software Update-Service Vertrag**“

Gebühr

Preis auf Anfrage

Je weitere 30 Stunden

Preis auf Anfrage

3.5. Hotline Service Complete (24x7x365)

Leistungsumfang gemäß Punkt 2.4

Mindestgebühr

Preis auf Anfrage

Ab einer installierten Software-Basis im Wert von 1.500.000 € beträgt die Gebühr 1,5% dieses Wertes. Als Berechnungsgrundlage wird der Listenpreis der Software herangezogen.