

AVEVA Standard-Supportrichtlinie für die AVEVA-Produktreihe



Ausgabe 4
Dezember 2012

AVEVA Solutions Limited
High Cross, Madingley Road, Cambridge, CB3 0HB, UK

Tel +44 (0)1223 556655 Fax +44 (0)1223 556666 www.aveva.com

INHALT

1 Einführung	3
1.1 Ziel	3
1.2 Umfang	3
1.3 Terminologie	4
2 Leistungsumfang	5
2.1 Leistungsübersicht	5
2.2 Leistungsstandorte	5
2.3 Leistungskategorien	6
2.4 Produkt-Support Statusdefinitionen	8
2.5 Support-Anfragen	10
2.6 Support-Dauer	10
2.7 Eskalationsprozess	10
2.8 Software-Erweiterungsanfragen	10
2.9 Zusätzliche kostenpflichtige Dienstleistungen	11
3 Mitwirkungspflichten des Kunden	11
3.1 Kontakte	11
3.2 Schulung und Fachkenntnisse	12
3.3 Benannte Kontakte	12

1 Einführung

1.1 Ziel

AVEVA Standard-Support ist für alle Anwendungen der AVEVA-Produktreihe verfügbar und wird von AVEVA-Teams an verschiedenen Standorten weltweit angeboten. Zur Klarstellung ist die AVEVA Produkt-Reihe unter Punkt 2.1 „Leistungsübersicht“ aufgeführt.

Das Ziel dieser Richtlinie ist es, den Standard-Support und alle damit verbundenen Leistungsniveaus zu beschreiben.

Der Standard-Support ist für alle berechtigten AVEVA-Kunden verfügbar. Sie können während der regulären Geschäftszeiten in ihrem lokalen AVEVA Support-Büro Ihre Wahrnehmung von Störungen melden oder erhalten dort technische Unterstützung für alle Produkte der AVEVA Produktreihe.

1.2 Umfang

Nur die benannten Unterstützten Kunden-Standorte (festgelegt in dem AVEVA Vertrag mit dem Kunden) und die Produkte und Lösungen, die in diesen Support-Richtlinien definiert und dokumentiert sind, erhalten den Standard-Support über AVEVA Support-Büros.

AVEVA Support-Büros unternehmen alle angemessenen Bemühungen die in diesen Richtlinien aufgeführten Support-Annahmen, Antworten und Lösungen anzubieten. Sie sind nicht dazu verpflichtet Support Anfragen anzunehmen, sowie Antworten und Lösungen anzubieten.

Wir weisen darauf hin, dass in allen Fällen die in dem AVEVA Vertrag mit dem Kunden oder den EULA aufgeführten Geschäftsbedingungen Vorrang vor den Bestimmungen in dieser Richtlinie haben.

Alle anderen Support-Dienste, wie Arbeitszeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, Vor-Ort-Besuche, Erweiterungsanfragen, Beratung, Produktschulungen, und Fern- bzw. Telefonkonferenz-Support sind ausdrücklich vom Anwendungsbereich dieser AVEVA Standard-Supportrichtlinie für die AVEVA Produktreihe ausgeschlossen. Diese Leistungen können durch ein lokal zuständiges AVEVA Support-Büro auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung über Leistungsinhalt und sonstige Vertragsbestimmungen erbracht werden. Die entsprechenden Bedingungen und Leistungen werden in einer separaten Vereinbarung festgelegt.

1.3 Terminologie

Im Folgenden werden die in diesem Dokument verwendeten Begriffe definiert:

Hauptversion	Eine komplette Version des Produkts mit wichtigen neuen Funktionen und/oder Fehlerkorrekturen. Sie ist in allen AVEVA Support-Büros erhältlich und ist formell dokumentiert.
Service Pack	Ist eine komplette oder Teilversion des Produkts und enthält kleinere Funktionsänderungen und Fehlerkorrekturen. Sie ist in allen AVEVA Support-Büros erhältlich und ist formell dokumentiert.
Nachbesserung	Eine Teilversion des Produkts für die Korrektur bzw. Behebung von akuten Problemen oder solchen mit hoher Priorität. Sie wird zusammen mit einer Kurzdokumentation nur an den Unterstützten Standort verschickt, der das Problem gemeldet hat.
Produkt -Support	AVEVAs Software-Support, d. h. die in diesem Dokument festgelegte korrektive Wartung für AVEVA-Produkte.
Support-Büro	Ein AVEVA-Büro, in welchem AVEVA Serviceeinheiten Ihre Support-Anfragen aufnehmen.
Unterstützter Standort	Ein im Vertrag mit dem Kunden bezeichneter Kundenstandort, der Support von dem AVEVA Support-Büro in Anspruch nehmen darf bezüglich der im Vertrag mit dem Kunden aufgelisteten Produkte.
Supportfall	Eine Support-Anfrage, wie beispielsweise eine Frage oder Softwarefehlermeldung oder eine Softwareerweiterungsanfrage.
AVEVA Vertrag mit dem Kunden / EULA	Eine Vereinbarung zwischen AVEVA und dem Kunden welche die Nutzung der Produkte regelt.

2 Leistungsumfang

2.1 Leistungsübersicht

Sofern nichts anderes angegeben ist, gelten die AVEVA Standard-Supportrichtlinien für alle **derzeit unterstützten Versionen** der AVEVA Software-Produkte.

Support gemäß der AVEVA Standard-Supportrichtlinien ist nur verfügbar, wenn alle Programme ordnungsgemäß lizenzierte Programme sind.

Alle Einzelheiten zu derzeit unterstützten Versionen des AVEVA Produktportfolios finden Sie unter: <http://support.aveva.com/support/United Kingdom/>

Technische Unterstützung erhalten Sie bei Problemen, die nachweislich bei einer derzeit unterstützten Version eines lizenzierten und unverändert ausgeführten Programms von AVEVA sowie auf zertifizierter Hardware, Datenbanken und bei Betriebssystemkonfigurationen gemäß den Bestell- oder Programmunterlagen auftreten.

Support-Anfragen werden während der regulären Geschäftszeiten Ihres lokalen AVEVA Support-Büros entgegengenommen. AVEVA Standard-Support umfasst folgende Support-Leistungen:

- Telefon, Fax, E-Mail und Internetkommunikation zur Problembeseitigung, sowie technische Unterstützung und Produktberatung für die Verwendung von AVEVA-Produkten.
- Meldung von Fehlern oder Anwendungsproblemen betreffend AVEVA-Produkte.
- Soweit verfügbar, Anfrage der Produktversionen (Fehlerbehebung, Upgrades und Wartungs-Overlays)

2.2 Leistungsstandorte

Das für den Support der/des vom Kunden unterstützten Standort(e) zuständige AVEVA Support-Büro ist in dem AVEVA Vertrag mit dem Kunden aufgeführt.

Der Support über das AVEVA Support-Büro ist während der regulären Geschäftszeiten verfügbar.

Standort- und Kontaktinformationen der AVEVA Support-Büros finden Sie unter: <http://support.aveva.com>

2.3 Leistungskategorien

AVEVA bearbeitet Supportanfragen in Abhängigkeit ihrer Priorität. Die unten stehende Tabelle beschreibt die verschiedenen Anfragekategorien des AVEVA Standard-Supports sowie beispielhafte Antworten zu jeder Kategorie.

Leistungskategorie	Geleistete Dienste
<p>Fehlerbehebung:-</p> <p>Ein Fehler ist eine Abweichung vom normalen Betriebszustand, der das System daran hindert, wie ursprünglich vorgesehen zu laufen. Behebung bedeutet die Wiederherstellung des Systems in den normalen Betriebszustand (d. h. das System läuft wie vorgesehen) oder die Bereitstellung einer geeigneten Umgehungslösung.</p>	<p>AVEVA wird sich bemühen, Fehler wie folgt zu beheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logging und Zuweisung der Anfrage an einen technischen Ansprechpartner von AVEVA; • Zurverfügungstellung einer fehlerkorrigierten Software innerhalb eines für beide Seiten annehmbaren Zeitrahmens; • Sofern möglich: Bereitstellung alternativer Umgehungslösungen; • Feedback und Eskalation für den Kunden. <p>Ein Fehler gilt als behoben, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine dauerhafte Lösung wurde umgesetzt; • Eine vorübergehende Umgehungslösung hat die Auswirkungen auf den Geschäftsablauf des Kunden verringert und führt zu einer neuen Anfrage mit niedrigerer Priorität; • Kann die Anfrage mit angemessenen Bemühungen nicht reproduziert werden und das System läuft normal, wird die Anfrage geschlossen; • AVEVA und der Kunde vereinbaren gemeinsam, dass keine weiteren Bemühungen erforderlich sind.
<p>Anwender-Support:-</p> <p>Der Anwender-Support soll es Kunden ermöglichen, die Geschäftstätigkeit mit AVEVA Produkten und den von AVEVA bereitgestellten Diensten aufrechtzuerhalten.</p>	<p>Anwender-Support beinhaltet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung von Fragen zur Nutzung eines bestehenden Produkts (nur anwendbar, soweit der Kunde eine komplette Produktschulung erhalten hat); • Annahme von Problembereichten, Nachhalten von Lösungen, soweit erforderlich, Eskalation, Statusmitteilung an den Kunden.
<p>Softwarewartung:-</p>	<p>Korrektur gemeldeter Softwarefehler; Service-Packs und Korrekturversionen für alle derzeit unterstützten AVEVA-</p>

	Produkte sind an jedem Support-Standort erhältlich.
Produktversionen:-	AVEVA bietet von Zeit zu Zeit neue Produktversionen an. Jedes AVEVA Support-Büro stellt entsprechend der Bestimmungen der Lizenzvereinbarung jedem Unterstützten Standort jeweils eine Kopie jeder Version zur Verfügung.

Prioritäten

Jeder Anfrage wird bei ihrer Registrierung eine bestimmte Priorität gemäß den Prioritätsdefinitionen zugewiesen. Dabei gelten die folgenden Prioritäten für Softwarefehler, Fragen und Probleme, die den Endnutzer an der erfolgreichen Verwendung der Anwendungssoftware hindern:

Priorität	Beschreibung
DRINGEND	Ein Anwendungsproblem, durch das ein wesentlicher Teil der Software nicht ausführbar ist und das Projekt dadurch in seiner Ausführung angehalten oder erheblich beeinträchtigt ist.
HOCH	Ein Anwendungsproblem, bei dem ein wesentlicher Teil der Software nur durch eine Umgehungslösung ausgeführt werden kann, die einen moderaten** zusätzlichen Aufwand erfordert. In einigen Fällen stellt die Umgehungslösung eine Alternative dar, jedoch bleibt dieser Teil der Software unbrauchbar.
MITTEL	<p>Ein Anwendungsproblem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bei dem ein wesentlicher Teil der Software nur durch eine Umgehungslösung genutzt werden kann, die einen geringen*** zusätzlichen Aufwand erfordert. In einigen Fällen stellt die Umgehungslösung eine Alternative dar, jedoch bleibt dieser Teil der Software unbrauchbar. • bei dem ein unwesentlicher Teil der Software nicht ausführbar ist und welcher einen geringen*** zusätzlichen Aufwand erfordert. • das störend ist, die Systemanwendung bzw. vorgeschlagene Produkterweiterung jedoch nicht beeinträchtigt. <p>Allen anderen Supportanfragen und Informationen wird diese Priorität zugewiesen.</p>
NIEDRIG	Ein Anwendungsproblem oder eine Frage ohne Projektauswirkungen welches keine sofortige Handlung bzw. Antwort erfordert.

** moderat: >50 % zusätzlicher Aufwand

*** gering: <50 % zusätzlicher Aufwand

Angestrebte Bearbeitungsdauer

Die AVEVA Support-Büros bemühen sich, Supportanfragen je nach deren Priorität so schnell wie möglich zu lösen. AVEVA Support-Büros operieren nach den folgenden angestrebten Bearbeitungszeiträumen, die auf der Priorität der Supportanfragen basieren.

Priorität	Angestrebte Bearbeitungsdauer
DRINGEND	Sofortige Zuweisung mit fortlaufender Untersuchung bis hin zu einer annehmbaren Lösung;
HOCH	Sofortige Zuweisung
MITTEL	Zuweisung innerhalb von zwei Tagen
NIEDRIG	Zuweisung innerhalb von fünf Tagen

2.4 Produkt-Support Statusdefinitionen

AVEVA bietet Code-Support, der von der Korrektur von Notfällen mit höchster Priorität bis zur längerfristigen Behebung von Fehlern mit niedrigerer Priorität reicht. Dabei wird zwischen fünf Gewährleistungsstufen unterschieden: -

1. Uneingeschränkter Support
2. Eingeschränkter Support
3. Datenträger-Support
4. Inaktiver Support
5. Nicht mehr unterstützt

Aufgrund der Herstellung neuer Versionen variiert die verfügbare Support-Stufe für bestimmte Produkte. Die gewährleistete Supportstufe für eine bestimmte Produktversion finden Sie auf der Support-Website von AVEVA: <http://support.aveva.com>

Kategorie	Beschreibung Produkt-Supportkategorie
Uneingeschränkter Support	Diese Kategorie gilt für die neueste Version eines Produkts. Dringende Fehler sollen durch Bereitstellung einer Korrektur behoben werden. Weniger schwerwiegende Fehler sollen im Rahmen eines Servicepacks oder in der nächsten Hauptversion korrigiert werden. Die elektronische Anwenderdokumentation kann bei Bedarf aktualisiert und neu herausgegeben werden. Uneingeschränkter Support für eine bestimmte Produktversion wird gewöhnlich von der ersten Version an mindestens solange bereitgestellt, bis die nächste Hauptversion auf jeder Betriebsplattform verfügbar ist.
Eingeschränkter Support	Dieser Support ist für die unmittelbare Vorversion der aktuellen Version verfügbar. Korrekturen beschränken sich auf die Fehlerbehebung in den

	<p>folgenden Fällen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde weist nach, dass der Fehler ein hohes Risiko für das Projekt darstellt • Daten • System Sicherheit <p>Ein Produkt mit Eingeschränktem Support wird bei der Behebung dringender Fehler nur mit Korrekturversionen unterstützt. Es werden keine neuen Funktionen hinzugefügt. Die elektronische Anwenderdokumentation wird nicht aktualisiert.</p> <p>Eingeschränkter Support wird üblicherweise solange bereitgestellt, bis eine andere Hauptversion auf jeder Plattform die unmittelbar vorherige Hauptversion ersetzt.</p>
<p>Datenträger Support</p>	<p>Im Rahmen des Datenträger Supports gewährleistet AVEVA die Installationsfähigkeit und Ausführbarkeit des Produkts vom Datenträger durch den Anwender. Es besteht keine Gewährleistung jedweder Funktionalität. Der Support für eine aktuelle Produktversion auf welche der Datenträger Support Anwendung findet, ist für einen Zeitraum von 90 Tagen ab dem Tag verfügbar, an dem der Kunde das Produkt installiert hat. Die Installation gilt als vollzogen, wenn die Lizenzdatei, die den Endnutzer zur Nutzung des Produkts autorisiert, elektronisch an den Kunden versandt wird.</p>
<p>Inaktiver Support</p>	<p>Inaktiver Support bedeutet, dass ein Produkt nicht mit Versionen unterstützt wird. Der Support bei kritischen Problemen kann in einem separaten Vertrag geregelt und für eine angemessene Beratung angeboten werden. Dies erfolgt unter der Voraussetzung, dass der Kunde für die abschließende Bewertung und das Testen aller bereitgestellten Fehlerbehebungs- oder Umgehungslösungen verantwortlich ist, die ihm zur Verfügung gestellt werden. Schulungen können mitangeboten werden. Standard-Informationendienste beinhalten keine produktspezifischen Informationen.</p>
<p>Nicht unterstützt</p>	<p>Bei Produkten, denen dieser Status zugewiesen wurde, hat der Kunde in der Regel kein Support- Nutzungsrecht. Es wird erwartet, dass der Kunde ein Upgrade auf die aktuelle Version oder die Vorversion durchgeführt hat. Unter besonderen Umständen ist AVEVA bereit, möglicherweise eine weitere Nutzung und Support mit angemessener Beratung bei kritischen Problemen zu gewähren. Das bedeutet, dass der Kunde für die abschließende Bewertung und das Testen aller unter Umständen bereitgestellten Fehlerbehebungs- oder Umgehungslösungen selbst verantwortlich ist.</p>

2.5 Support-Anfragen

Um Support erfragen zu können, muss der vom Kunden benannte Kontakt einen Supportfall direkt im AVEVA Helpdesk-System registrieren oder sich direkt an das benannte AVEVA Support-Büro wenden. Weitere Informationen zu Support-Anfragen finden Sie in den AVEVA Standard-Support-Leitfaden unter www.aveva.com/policies/support/en

2.6 Support-Dauer

Die AVEVA Standard-Supportrichtlinie gilt ab Unterzeichnung des AVEVA Vertrages mit dem Kunden, sofern nicht anders in dem AVEVA Vertrag mit dem Kunden angegeben.

Sofern nicht anders in dem AVEVA Vertrag mit dem Kunden angegeben, ist die AVEVA Standard-Supportrichtlinie bis zum Ablauf der in dem AVEVA Vertrag mit dem Kunden festgelegten Dauer gültig. Der AVEVA Standard-Support ist nicht ohne Abschluss eines aktuellen und wirksamen AVEVA Vertrags mit dem Kunden verfügbar.

2.7 Eskalationsprozess

Während der Software-Problembekämpfung kann es erforderlich sein, den Status eines bestimmten Falls anzuheben, um ihm bei der Bearbeitung die richtige Priorität zuzuweisen.

Um einen Fall zu eskalieren, muss der benannte Kontakt dem AVEVA Supportbüro-Manager seine Anfrage vortragen. Dieser versucht dann, das Problem zu beheben.

Typischerweise ist eine Eskalation unter folgenden Umständen erforderlich: -

- Einem Fall wird eine bestimmte Priorität zugewiesen, es ist jedoch eine Eskalation erforderlich, da sich die Folgen des Problems als schwerwiegender erwiesen haben als ursprünglich vermutet;
- Ein Fall wurde gelogged, jedoch nicht zeitgerecht bearbeitet oder es wurden nur unpassende Lösungsmöglichkeiten bereitgestellt;
- Bei einem Fall kann keine Einigung bezüglich der zugewiesenen Priorität erzielt werden.

2.8 Software-Erweiterungsanfragen

Gelegentlich wünschen Kunden, den aktuellen Funktionsumfang eines AVEVA-Produkts zu erweitern, um spezifische Anforderungen ihrer Arbeitsabläufe oder Prozesse zu erfüllen. In diesen Fällen muss der Kunde einen Support-Fall im AVEVA Helpdesk-System melden und die Kategorie „Erweiterungsanfrage“ auswählen.

Erweiterungsanfragen werden gespeichert und für die Aufnahme bei zukünftigen Entwicklungszyklen vorgemerkt.

Sind Erweiterungsanfragen von großer Bedeutung für das Projekt oder sonstiger kritischer Natur gemäß Absatz 2.3, können Verhandlungen mit AVEVA aufgenommen werden mit dem Ziel,

Bedingungen auszuhandeln, um dem Kunden in einem für ihn annehmbaren Zeitrahmen eine Erweiterung bereitzustellen.

AVEVA bietet keine Gewähr dafür, dass alle Erweiterungsanfragen angenommen/abgewickelt werden und ist auch nicht zur Annahme/Abwicklung verpflichtet.

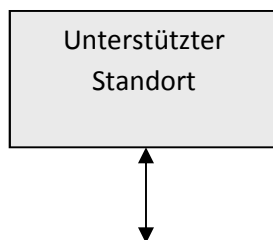
2.9 Zusätzliche kostenpflichtige Dienstleistungen

Jedes AVEVA Support-Büro bietet ein großes Spektrum an Zusatzleistungen an, wie zum Beispiel Vor-Ortbesuche, Produktschulungen, 24-Stunden-Zugang zu Support-Experten usw.. Diese zusätzlichen Support-Leistungen werden kostenpflichtig angeboten. Sie sorgen für eine höhere Servicequalität, Qualitätsüberwachung und Service-Evaluierung. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem zuständigen AVEVA Support-Büro.

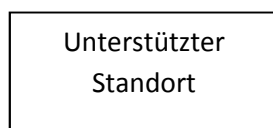
3 Mitwirkungspflichten des Kunden

In diesem Abschnitt sind die Pflichten des Kunden und Aufgaben der benannten Ansprechpartner des jeweiligen Support-Standorts hinsichtlich des internen Supports für AVEVA-Produkte festgelegt. Damit soll eine effektive und effiziente Kommunikation zwischen dem AVEVA Support-Büro und dem Kunden sichergestellt werden.

3.1 Kontakte



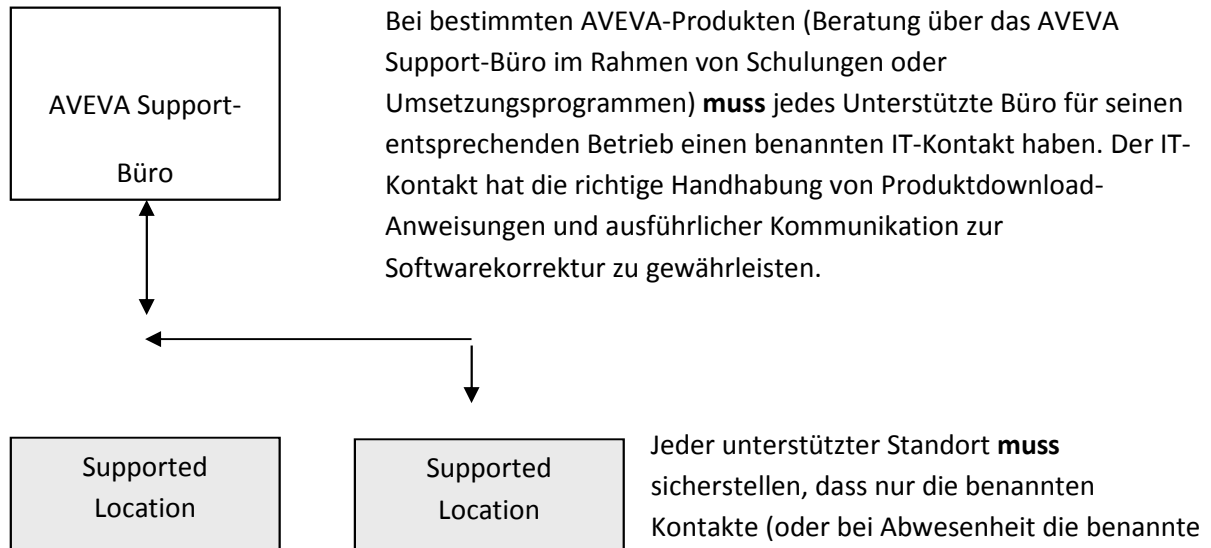
Jeder Unterstützte Standort **muss** Kontakte für jedes AVEVA-Produkt benennen, die für ihre Arbeitsabläufe und Abteilungen zuständig sind. Diese Kontaktpersonen sind für die interne Kommunikation des Kunden verantwortlich und verfügen über umfassende Kenntnisse bei der jeweiligen Verwendung des Systems im Unternehmen des Kunden („Kontakte“).



Jeder Kontakt ist die Kommunikationsanlaufstelle, über welche alle Supportanfragen und die Korrespondenz mit dem AVEVA Support-Büro läuft. **Eine** Person von diesen Kontakten muss als **Hauptkontakt** benannt werden. Sie hat sicherzustellen, dass von AVEVA herausgegebene

Informationsmaterialien (Bulletins, Benachrichtigungen über neue Versionen und herausgegebene Dokumente) in zweckmäßiger Weise verteilt werden, unter anderem an alle interessierten Mitarbeiter des Büros. Der Hauptkontakt hat die richtige Handhabung von Produktdownload-Anweisungen und ausführlicher Kommunikation zur Softwarekorrektur zu gewährleisten.

Jedes Unterstützte Büro **kann** eine **Vertretung** für jedes der für sie relevanten AVEVA-Produkte benennen. Diese Vertretung nimmt die Aufgaben des Hauptkontaktes wahr, wenn dieser nicht verfügbar ist.



AVEVA Support-Büro zu tätigen. Damit soll sichergestellt werden, dass Endnutzer in jedem Unterstützten Büro Ihre Kommunikationswege beachten, bevor Anrufe an AVEVA getätigt werden.

Der benannte Kontakt sorgt als „erste Support-Anlaufstelle“ für Endnutzer von AVEVA-Produkten dafür, dass vor einer Eskalation alle Anfragen an ein AVEVA Support-Büro ordnungsgemäß quantifiziert und priorisiert werden.

3.2 Schulung und Fachkenntnisse

Jeder Unterstützte Standort **muss** sicherstellen, dass alle Endnutzer eine Schulung erhalten und mit der Verwendung des AVEVA-Produkts, ihren Gestaltungsmöglichkeiten und ihrer Funktionalität sowie mit allen anderen zugehörigen Softwarepaketen (z. B. Windows, Word) vertraut sind.

Alle benannten Kontakte müssen in Bezug auf alle Produktfunktionen entsprechend der AVEVA Richtlinien und alle anderen zugehörigen Softwarepakete (z. B. Windows, Word) gemäß den AVEVA Richtlinien angemessen geschult sein.

IT-Kontakte müssen über Kenntnisse und Erfahrung hinsichtlich Oracle DBA, Kommunikationsschnittstellen und der Windows-Plattform verfügen.

3.3 Benannte Kontakte

Die vom Kunden benannten Kontakte sind im AVEVA Vertrag mit dem Kunden aufgeführt.

AVEVA Solutions Limited

High Cross
Madingley Road
Cambridge, CB3 0HB
UK
Tel +44 (0)1223 556655
Fax +44 (0)1223 556666

www.aveva.com

AVEVA geht davon aus, dass die Informationen in dieser Publikation am Tag Ihrer Veröffentlichung korrekt sind. Im Zuge der kontinuierlichen Produktentwicklung können solche Informationen ohne vorherige Ankündigung geändert werden und beziehen sich auf die aktuelle Software-Version. AVEVA haftet nicht für unbeabsichtigte Fehler. Alle verwendeten Produktnamen sind Warenzeichen der entsprechenden Inhaber.
Copyright 2012 AVEVA Solutions Limited und deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.