

Service Level Agreement - Support

1. Präambel

Dieses Service Level Agreement (im Folgenden kurz als "SLA" bezeichnet) ergänzt den Support- und Maintenancevertrag (früher auch als „Softwarepflegevertrag“ bezeichnet) zwischen dem Kunden und proALPHA und bildet einen integralen Bestandteil desselben. Die nachfolgenden Bestimmungen dieses SLA definieren die Leistungen und Verantwortlichkeiten beider Parteien.

proALPHA hat das Recht, dieses SLA einseitig zu aktualisieren und abzuändern, solange der wesentliche Leistungscharakter (Erbringung von Support- und Maintenance für die Vertragssoftware) erhalten bleibt. Die jeweils aktuell gültige Fassung dieses SLA ist vom Kunden im proALPHA Trust Center unter <https://www.proalpha.com/de/trustcenter> abzurufen und tritt mit dem Datum der Einspielung dort in Kraft. Ein Anspruch des Kunden auf Fortbestand einzelner Leistungsmerkmale besteht nicht.

2. Serviceklassen

Die im Rahmen dieses SLA von proALPHA erbrachten Services sind abhängig von der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Serviceklasse.

- Basic
- Essential

Die Serviceklasse wird im Support- und Maintenancevertrag vereinbart. Ist im Vertrag keine Serviceklasse explizit vereinbart, so findet dieses SLA keine Anwendung, bis konkret eine Serviceklasse vereinbart wird.

3. Zusätzliche Services

Aufbauend auf der Serviceklasse ESSENTIAL bietet proALPHA weitere Leistungen an:

- Erweiterte Servicezeiten
 - 20x5 (20 Stunde an 5 Tagen pro Woche)
 - 24x7 (24 Stunden an 7 Tagen pro Woche)
- Expert Monitoring
- Service Manager
- E-Learningportal Grundlagen

Details zu den ADVANCED Service werden in Ziffer 7 und folgenden ausführlich beschrieben.

4. Begriffsdefinitionen

Begriff	Beschreibung
Service	Services sind definierte Leistungen, die proALPHA für den Kunden erbringt.
Service Desk	Das Service Desk nimmt sämtliche Fragen und Störungsmeldungen des Kunden auf und ist der Single-Point-of-Contact. Hier findet auch die Kategorisierung und Klassifizierung der Cases statt. Als zentrales Kommunikationswerkzeug des proALPHA Service Desk gilt das Kundenportal my proALPHA.
Serviceklasse	Innerhalb der Serviceklasse werden die Serviceleistungen vereinbart (SLA), die proALPHA im Rahmen der vertraglich vereinbarten Serviceklasse (s.o.) erbringt.
Case	Sämtliche Meldungen und Kontaktaufnahmen des Kunden werden im proALPHA Ticketsystem als Case erfasst. Bei der Erfassung oder im späteren Bearbeitungsprozess kann der Case in die Kategorien Incident oder Service Request eingeteilt werden.
Incident	Ein Incident ist eine Störung (nachfolgend "Incident" genannt) eines Geschäftsprozesses beim Kunden, der die proALPHA Vertragssoftware unterstützt.
Fehler / Error	Ein Error liegt vor, wenn die Vertragssoftware bei vertragsgemäßer Nutzung von der Produktbeschreibung abweicht und dadurch die bestimmungsgemäße Nutzung durch den Kunden aufgehoben oder unzumutbar gemindert wird.
Service Request	Ein Service Request oder kurz Request bezeichnet die Anfrage eines Kunden bzgl. einer Informations- oder Beratung bei proALPHA. Hierzu gehören zum Beispiel Anfragen bezüglich: <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Konfiguration, der Analyse oder der Implementierung von bisher nicht genutzten Funktionalitäten oder Geschäftsprozessen • der Vertragssoftware. • Unterstützung bei der Administration oder beim Tuning der proALPHA Datenbank. • Unterstützung bei der Modifikation / Konfiguration von proALPHA Kernfunktionen. • Incidents, die durch Modifikationen / Konfigurationen verursacht wurden, die von Kunden selbst oder Dritten implementiert wurden. • Incidents, die auf unzureichendem Wissen der Anwender (bspw. durch fehlende Academy Schulungen / Zertifizierungen) oder der Systemumgebung / Infrastruktur beruhen. • "How-To"-Fragen die im proALPHA Application Guide dokumentiert sind. Service Requests, die nicht explizit in den nachfolgenden Bestimmungen beschrieben sind, sind für den Kunden kostenpflichtig.
Key-User*in	Der Kunde benennt Key-User*innen als Kontaktpersonen zwischen den proALPHA-Anwendern beim Kunden und dem proALPHA Service Desk. Die Key-User*innen müssen mit der Vertragssoftware vertraut sein und sind die erste Anlaufstelle für die proALPHA-Anwender des Kunden. Die Key-User versuchen Incidents zu lösen, die durch die proALPHA-Anwender des Kunden festgestellt wurden. Die Key-User*innen qualifizieren und prüfen alle Incidents, bevor diese beim Service Desk als Cases gemeldet werden. Es wird vorausgesetzt, dass die Key-User*innen für die zu betreuenden Software-Module und Systemkomponenten die notwendige Ausbildung bei der proALPHA Academy absolviert haben.
IT-Key-User*in / Notfallkontakt	Der Kunde benennt zusätzlich zu den Key-User*innen mindestens eine(n) IT-Key-User*in, mit zusätzlichen Fähigkeiten bzgl. Administration der proALPHA Systemumgebung und ausreichenden Berechtigungen, die erforderlich sind, um nach Anweisung durch einen proALPHA Mitarbeiter Störungen zu analysieren und die proALPHA Systemumgebung neu zu starten.
Business Impact	Business Impact beschreibt die Auswirkung eines Incidents auf die Geschäftsprozesse des Kunden.
Fix	Als Fix wird eine Softwareänderung bezeichnet, die zum Zweck der Beseitigung eines Errors oder einer Sicherheitslücke angefertigt wird.

Begriffe, die hier nicht definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen im Rahmenvertrag zugewiesen wurden.

5. Service Desk

Für die Meldung von Incidents und Service Requests stellt proALPHA dem Kunden das Service Desk zur Verfügung. In der nachfolgenden Tabelle sind die Zugänge zum Service Desk beschrieben. Die immer aktuellen Kontaktdaten sind auch auf der Webseite der proALPHA-Unternehmensgruppe abrufbar unter <https://www.proalpha.com/contact> zu finden.

5.1 Kontaktdaten Service Desk

Kontaktkanal	Adresse	Verfügbarkeit
Kundenportal my proALPHA	https://proalpha.service-now.com/csm/	24 x 7
E-Mail	customercare@proalpha.com	24 x 7
Telefon	Siehe Webseite www.proalpha.com/contact	

Die Nutzung der in Ziffer 7 beschriebenen ADVANCED Services wird durch zusätzliche Kontaktkanäle erweitert. Diese Zugänge werden dem Kunden bei Vertragsabschluss des jeweiligen Service bekannt gegeben.

5.2 Aufgaben Service Desk

- Dokumentation aller relevanten Bearbeitungsdetails zu Cases im Ticketsystem
- Kommunikation mit den Key-User*innen, welche den jeweiligen Case eröffnet haben
- Einholen von zusätzlichen Informationen bei den Key-User*innen, die für die Bearbeitung der Incidents oder Service Requests notwendig sind
- Erste Untersuchung und Diagnose auf Basis der von den Key-User gelieferten Informationen
- Kategorisierung der Cases nach Incidents und Service Request
- Finale Klassifizierung und Priorisierung der Incidents auf Basis des von den Key-User*innen genannten Business Impact
- Bereitstellung von aktuellen Informationen für den*die Key-User*in während der Bearbeitung

5.3 Kategorisierung von Cases

Cases sind in folgende Kategorien und Unterkategorien eingeteilt:

- Incident
 - Incident beruht auf einem Error
 - Incident beruht nicht auf einem Error
- Service Request
 - in SLA inkludiert
 - nicht in SLA inkludiert

5.4 Bearbeitung von Cases

Um die vereinbarten SLA einhalten zu können, wird nach folgenden Regeln gearbeitet:

- Ein Incident oder Service Request muss durch Key-User*in immer als Case im proALPHA Ticketsystem angelegt werden.
- Der*die Key-User*in kategorisiert den Case als Incident oder Service Request.
- Der*die Key-User*in ordnet den Incident anhand des Business-Impact einer Incident Klasse zu.

- Kritische Incidents müssen zusätzlich telefonisch durch IT-Key-User*innen beim proALPHA Service Desk gemeldet werden.
- IT-Key-User*in muss vor Meldung des Incidents selbständig relevante Knowledge Base Artikel wie [KB0014019](#) geprüft haben.
- Incidents die als Error eingestuft wurden, können durch folgende Maßnahmen behoben werden:
 - Handlungsanweisungen des proALPHA Service Desk an den Kunden zur zumutbaren Fehlervermeidung, Fehlerumgehung (Workarounds) oder Fehlerbehebung durch den Kunden selbst, oder
 - Bereitstellung eines Fixes zur Beseitigung des Errors gemäß den Maintenance Leistungen der Product Life Cycle Policy.
- Incidents die im Kundensystem nicht mehr reproduziert werden können, werden durch proALPHA geschlossen. Es werden keine weiteren Maßnahmen eingeleitet.
- Stellt sich im Rahmen der Bearbeitung eines Cases heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Incident nicht durch einen Error verursacht wurde, so ist proALPHA berechtigt, den Bearbeitungsaufwand dafür dem Kunden gemäß den dann gültigen Preisen von proALPHA nach Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen.
 - Dies gilt insbesondere bei Incidents, die vorab vom Kunden auf "Kritisch" oder "Hoch" eingestuft wurden und daher zu Beginn der Bearbeitung keine detaillierte Analyse der Ursache durch proALPHA möglich ist.

5.5 Klassifizierung der Incidents

Grundsätzlich klassifiziert das proALPHA Service Desk nur Incidents. Service Requests werden nicht klassifiziert. Maßgebend für die Zuordnung eines Incidents zu einer der nachstehenden Incident Klassen ist das Vorliegen identischer oder vergleichbarer Merkmale zum Business Impact, wie sie in der für die Incident Klasse maßgeblichen Beschreibung enthalten sind.

Damit das proALPHA Service Desk die Dringlichkeit eines Incidents schnellstmöglich einordnen kann, muss der Kunde Cases vorläufig in die Klassen "Kritisch" oder "Hoch" einordnen und zusätzlich durch einen Anruf beim proALPHA Service Desk melden. proALPHA behält sich vor, die Klassifizierung der Incidents nachträglich entsprechend der nachfolgenden Incident-Klassen zu ändern.

Prio	Klassifizierung (Incident Klasse)	Gültig für	Verfügbarkeit
1	Kritisch / Critical	Produktiv-System	<p>Die Nutzung der Vertragssoftware ist in keinem Geschäftsbereich des Kunden möglich. Kein Anwender kann sich an der proALPHA-Oberfläche anmelden.</p> <p>Anwendungsbeispiele, die in diese Kategorie fallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absturz einer Hauptkomponente des proALPHA-Systems (DB-Server, App-Server, Trojaner) • Datenbankabsturz
2	Hoch / Major	Produktiv-System	<p>Ausfall einer wichtigen Komponente der Vertragssoftware oder Abwicklung eines wesentlichen Geschäftsprozesses ist nicht möglich und ein Workaround ist nicht verfügbar. Dieser Incident betrifft einzelne Unternehmensbereiche, während andere Abteilungen weiterhin unbeeinträchtigt mit der Vertragssoftware arbeiten können.</p> <p>Anwendungsbeispiele, die in diese Kategorie fallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wiederholter Absturz einer Komponente des proALPHA-Systems mit problemfreiem Wiederanlauf • Ausfall der INWB oder des Optimierers • Faktura, Zahlungslauf oder Lieferscheinschreibung ist komplett nicht möglich • Vorgang führt zu gravierenden Dateninkonsistenzen • Fibu-/Wert- Buchungen werden im hohen Maße verfälscht

3	Normal / Medium	Alle Systeme	<p>Ein wesentlicher Geschäftsvorfall ist generell nicht abbildbar, andere Geschäftsvorfälle der gleichen Art sind möglich.</p> <p>Alternativ: Ein für den Tagesbetrieb unkritischer Geschäftsprozess ist komplett nicht möglich; oder ein unkritischer Geschäftsvorfall ist nicht möglich. Andere Geschäftsvorfälle der gleichen Art sind jedoch möglich oder ein sonstiges Problem, durch das die vertragsgemäße Nutzung der Vertragssoftware nur unwesentlich eingeschränkt ist;</p> <p>Anwendungsbeispiele, die in diese Kategorie fallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein bestimmter Beleg kann nicht erstellt werden, andere Belege in dem Bereich aber schon • ein Beleg kann nicht fakturiert werden, andere Belege aber schon • die proALPHA Suche ist nicht möglich
4	Niedrig / Minor	Alle Systeme	<p>Die Bedienung und Verwendung von proALPHA ist kurzzeitig bei einem einzelnen Anwender eingeschränkt. Der Incident kann durch den Anwender selbst oder einen Key-User beim Kunden durch Bedienung der proALPHA Oberfläche behoben werden. Einschränkungen in Entwicklungswerkzeugen, die proALPHA geliefert hat, sowie alle Incidents, die nicht in eine der vorstehenden Kategorien 1 bis 3 einzustufen sind.</p> <p>Anwendungsbeispiele, die in diese Kategorie fallen:</p> <p>unerwartete/unpassende Meldungen, nach deren Bestätigung eine weitere Bearbeitung möglich ist</p> <p>fehlende Übernahme von ausgewählten Werten in einer Auswahlübersicht (CTRL-A)</p> <p>Fehlende Übersetzung einzelner Begriffe in einem Language Pack</p>

5.6 Servicezeiten

Während der Servicezeiten bearbeitet proALPHA die Cases des Kunden. Bei der Bearbeitung der Cases wird dabei nach Kategorie und Klassifizierung unterschieden.

Kategorie	Klassifizierung (Incident Klasse)	Kernzeit	Erweiterte Zeiten
Incident	Kritisch	✓	✓
	Hoch	✓	
	Normal	✓	
	Niedrig	✓	
Service Request		✓	

Die folgende Tabelle beschreibt die Zeiten in den die Cases unter Berücksichtigung der Serviceklasse bearbeitet werden.

Serviceklasse	Kernzeit [CET]	Erweiterte Zeiten [CET]	Servicefreie Zeit
Basic	Mo. - Do. 07:00 - 18:00 Uhr Fr. 07:00 - 17:00 Uhr	kein Support	bundeseinheitliche Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres
Essential	Mo. - Do. 07:00 - 18:00 Uhr Fr. 07:00 - 17:00 Uhr	kein Support	bundeseinheitliche Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres

5.7 Servicesprache

Servicezeiten	Sprache
Kernzeit	Deutsch und Englisch
Erweiterte Zeiten	Englisch

5.8 Reaktionszeiten

Abhängig von der vereinbarten Serviceklasse garantiert proALPHA für die Bearbeitung der Incidents unterschiedliche Reaktionszeiten.

Die angegebene Reaktionszeit berechnet sich von der Erfassung eines Cases (bei den Incident Klassen "Hoch" und "Kritisch" ab Eingang des Anrufs beim Service Desk) bis zu dem Zeitpunkt, zu dem proALPHA dem Kunden ein erstes Feedback über den Stand der Bearbeitung gibt. Die Reaktionszeit läuft jedoch nur während der vereinbarten Servicezeiten und wird in den Zeiträumen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten unterbrochen.

Voraussetzung für die Einhaltung der angegebenen Reaktionszeiten ist, dass die Fehlermeldung des Kunden nachvollziehbar und vollständig durch eine(n) Key-User*in oder IT-Key-User*in des Kunden erfolgt. Bei der Berechnung von Reaktionszeiten werden Zeiten nicht berücksichtigt, die durch notwendige Rückfragen aufgrund unvollständiger oder unklarer Fehlermeldungen seitens des Kunden erforderlich sind.

	Prio 1 - Kritisch	Prio 2 - Hoch	Prio 3 - Normal	Prio 4 - Niedrig
Basic	4 Arbeitsstunden (*)	16 Arbeitsstunden	6 Arbeitstage	12 Arbeitstage
Essential	1 Arbeitsstunde (*)	4 Arbeitsstunden	3 Arbeitstage	1 Arbeitswoche

Erläuterungen:

- Das Zeichen „*“ bedeutet: Die Einhaltung der Reaktionszeiten für die Incident Klassen 1 und 2 setzt voraus, dass die Meldung des Fehlers **zusätzlich zum Case in my proALPHA telefonisch** beim Service Desk erfolgt. Für die Anlage von Incident-Klassen 1 und 2 ist die Beschreibung des Business Impacts im Cases **verpflichtend**. Fehler, die dem Service Desk nur per E-Mail gemeldet werden, werden hinsichtlich ihrer Dringlichkeit automatisch als Fehlerklasse 4 eingestuft. Das gilt auch dann, wenn der Fehler auf Grund der gemeldeten Fehlerklasse oder auf Grund der in der Fehlermeldung beschriebenen Merkmale eigentlich als Fehler der Klasse 1 oder 2 einzuordnen wäre.
- Eine „Arbeitswoche“ umfasst die Wochentage Montag bis Freitag, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland sowie der 24.12. und 31.12.
- Die Reaktionszeiten stellen keine garantierten Zeiten zur Behebung des Incidents dar.

5.8.1 Gutschriften bei Nichteinhalten der Reaktionszeiten

Für jeden Incident der Klassifizierung „Kritisch“ oder „Hoch“, bei dem proALPHA die Reaktionszeit nicht eingehalten hat, steht dem Kunden eine einmalige Gutschrift von 0.1% der jährlichen Vergütung für Support- und Maintenance-Leistungen zu. Die Summe aller Gutschriften innerhalb eines Vertragsjahres ist auf maximal 10% der jährlichen Vergütung begrenzt.

Voraussetzung für den Anspruch auf Gutschrift ist, dass die Umstände, die dazu geführt haben, dass die Reaktionszeiten nicht eingehalten wurden, auf Ursachen im Verantwortungsbereich von proALPHA beruhen.

Gutschriften müssen vom Kunden innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall eingefordert werden. Berechtig eingeforderte Gutschriften werden von proALPHA auf die nächste Kundenrechnung für Softwarepflegeleistungen angerechnet. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen.

Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen nicht eingehaltener Reaktionszeiten sind ausgeschlossen.

5.9 Fernwartung

Soweit die Analyse und/oder Behebung von Fehlern an der Vertragssoftware den Zugriff von proALPHA auf die Hosting- und Systemumgebung des Kunden erfordert, in der der Kunde die Vertragssoftware installiert hat und betreibt, kann proALPHA diese Arbeiten per Fernwartung durchführen. Ein Vor-Ort-Service ist in der vereinbarten Vergütung für Support- und Maintenance-Leistungen nicht enthalten.

Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens proALPHA erfolgt über Fernzugriffssoftware durch ein vom Kunden freigegebenes und kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Der Kunde gibt die Verbindung frei und kann die Fernwartungsarbeiten von proALPHA jederzeit mitverfolgen. Unabhängig davon wird proALPHA den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.

Die Bereitstellung, Installation und Lizenzierung entsprechender Fernzugriffssoftware sowie eine Internet-Datenverbindung mit ausreichender Bandbreite liegt in der Verantwortlichkeit des Kunden. proALPHA behält sich vor, die Fernwartung nur über bestimmte von proALPHA benannte gängige Fernwartungssoftware (z.B. Teamviewer) durchzuführen.

5.10 Mitwirkungspflichten des Kunden

- Fernwartung muss möglich sein / vom Kunden bei Bedarf geöffnet werden.
- Key-User*in muss für Rückfragen verfügbar sein - wenn Key-User*in nicht verfügbar ist, wird die Incident Klasse nach 2 Kontaktversuchen heruntergestuft.
- Incident muss mit so vielen Details wie möglich beschrieben sein. Genaue Beschreibung der Fehlersymptome und der dem Fehler vorausgegangenen Eingaben, Angaben zur Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze sowie eine Beschreibung der System- und Hardwareumgebung und der sonstigen Einsatzbedingungen der Vertragssoftware. Ferner wird der Kunde auf Anfrage von proALPHA Daten und Protokolle bereitstellen, die zur Analyse des gemeldeten Fehlers erforderlich sind.
- Es muss beschrieben sein, wie man das Problem nachstellen kann und der Sachverhalt muss reproduzierbar sein.

6. Software Service

Basis für die Maintenance-Leistungen bezüglich der proALPHA Vertragssoftware ist die Product Life Cycle Policy. Abhängig von der vereinbarten Serviceklasse bietet proALPHA zusätzlich Dienstleistungen an, die die Leistungen der Product Life Cycle Policy ergänzen.

Die folgende Tabelle legt fest, in welcher Serviceklasse die unten beschriebenen Services inkludiert sind.

	Backport Service Fixes	Installation Service Fixes	Backport Service Gesetzliche Updates
Basic	✓		
Essential	✓	✓	✓

6.1 Fixes

Die Definition von Fixes ist der Product Life Cycle Policy zu entnehmen.

Die Product Life Cycle Policy legt fest, für welche proALPHA-Releases Fixes durch proALPHA zur Verfügung gestellt werden.

6.1.1 Backport Service

Im Backport Service für Fixes übernimmt proALPHA die Portierung des zur Verfügung gestellten Fixes in den vom Kunden benötigten Patchlevel und gleicht die Änderungen mit möglich Codedifferenzen im Kundensystem ab. Es wird ein installierbares Paket erstellt, das dann im Kundensystem installiert werden kann. Die Installation ist im Backport Service nicht inkludiert. Der Kunde kann die Installation des Paketes selbst übernehmen oder proALPHA kostenpflichtig damit beauftragen.

Beispiel: (gültig Stand 22.03.2023)

©2023 proALPHA GmbH
Version 1.2 / 22 März 2023

Kunde ist derzeit auf dem Release Stand 6.2d. Im Rahmen der Product Life Cycle Policy stellt proALPHA den Fix auf dem letzten Patchlevel (e) des Major Release 6.2 zur Verfügung, also auf 6.2e. Durch den Backport Service wird proALPHA den Fix in der Version 6.2d zur Verfügung stellen und ein installationsfähiges Paket für die Kundenumgebung herstellen. Die Installation dieses Pakets ist nicht Leistungsinhalt des Backport Services.

6.1.2 Installation Service

Im Rahmen des Installation Service für Fixes übernimmt proALPHA die Installation verfügbarer Pakete auf der proALPHA Umgebung des Kunden. Dabei installiert proALPHA das Paket zuerst in einer Testumgebung. Nachdem der Kunde die Funktionalitäten der installierten Änderungen in der Test-Umgebung ausgiebig getestet und freigegeben hat, installiert proALPHA das Paket in der Produktiv-Umgebung des Kunden.

6.2 Gesetzliche Updates

Die Definition von gesetzlichen Updates ist der Product Life Cycle Policy zu entnehmen. Die Product Life Cycle Policy legt fest für welche proALPHA Versionen gesetzliche Updates zur Verfügung gestellt werden.

6.2.1 Backport Service

Im Backport Service für gesetzliche Updates übernimmt proALPHA die Portierung des zur Verfügung gestellten gesetzlichen Updates in den vom Kunden benötigten Patch und gleicht die Änderungen mit möglich Codedifferenzen im Kundensystem ab. Es wird ein installierbares Paket erstellt, das dann im Kundensystem installiert werden kann. Die Installation ist im Backport Service nicht inkludiert.

6.2.2 Installation Service

Im Rahmen des Installation Service für gesetzliche Updates übernimmt proALPHA die Installation verfügbarer Pakete auf der proALPHA Umgebung des Kunden. Dabei installiert proALPHA das Paket zuerst in einer Testumgebung des Kunden.

6.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- Testsystem für die Testinstallation der Softwareänderungen muss zur Verfügung gestellt werden.
- Der Kunde ist verpflichtet die im Testsystem installierten Softwareänderung ausgiebig zu testen und für die Installation in der Produktiv-Umgebung frei zu geben.

7. ADVANCED Services

7.1 Erweiterte Servicezeiten

Aufbauend auf dem ESSENTIAL Support bietet proALPHA seinen Kunden außerhalb der Kernzeiten einen qualifizierten Support für kritische Incidents. Die Kernzeit wird dabei durch den ESSENTIAL Support vorgegeben. Während dieser erweiterten Zeiten bearbeitet proALPHA ausschließlich Cases der Kategorie Incident mit der Klassifizierung Kritisch. Es gelten dabei die in den oberen Kapiteln beschriebenen Voraussetzungen für das Anlegen und die Annahme von Incidents der Klassifizierung Kritisch.

Voraussetzung für die Erweiterten Servicezeiten ist, dass der Kunde die proALPHA Serverkomponenten in seinem eigenen Rechenzentrum hostet oder von einem Drittanbieter hosten lässt.

Kategorie	Klassifizierung (Incident Klasse)	Kernzeit	Erweiterte Zeiten
Incident	Kritisch	✓	✓
	Hoch	✓	
	Normal	✓	
	Niedrig	✓	
Service Request		✓	

7.1.1 Zeitmodelle

Die folgende Tabelle beschreibt die verfügbaren Servicemodelle. Unabhängig vom Zeitmodell werden während der erweiterten Zeiten nur Incidents der Klassifizierung Kritisch bearbeitet.

Zeitmodell	Kernzeit [CET]	Erweiterte Zeiten [CET]	Servicefreie Zeit
20x5	Mo. - Do. 07:00 - 18:00 Uhr Fr. 07:00 - 17:00 Uhr	Mo. - Do. 04:00 - 07:00 Uhr 18:00 - 24:00 Uhr Fr. 04:00 - 07:00 Uhr 17:00 - 24:00 Uhr	internationale Feiertage (25.12. und 01.01. eines jeden Jahres)
24x7	Mo. - Do. 07:00 - 18:00 Uhr Fr. 07:00 - 17:00 Uhr	Mo. - Do. 00:00 - 07:00 Uhr 18:00 - 24:00 Uhr Fr. 00:00 - 07:00 Uhr 17:00 - 24:00 Uhr Sa. - So. 00:00 - 24:00 Uhr	internationale Feiertage (25.12. und 01.01. eines jeden Jahres)

- Während der erweiterten Zeiten hat der Kunde die Möglichkeit Support durch qualifizierte proALPHA Mitarbeiter zu erhalten. Die Voraussetzungen dafür sind:
- Bei dem Anliegen des Kunden handelt es sich um eine schwerwiegende Störung (Incident), die durch eine Komponente der proALPHA Core Vertragssoftware handelt.
- Der Incident lässt sich durch den Einfluss auf die Geschäftsprozesse des Kunden als Kritisch einstufen. Sie hierzu Ziffer 5.5.
- Der Incident wird durch einen IT-Key-User über das Kundenportal my proALPHA und zusätzlich telefonisch bei proALPHA gemeldet.

7.2 Expert Monitoring

Gegenstand des Expert Monitoring ist die die Überwachung bestimmter technischer Vorgänge und Komponenten durch Erfassen oder Messen mittels technischer Hilfsmittel („Monitoring“) für die vom Kunden lizenzierte proALPHA ERP Vertragssoftware.

Das Monitoring erfolgt ausschließlich für die hierin benannten technischen Hilfsmittel („Sensoren“) und ausschließlich für diejenige Systemkomponente, in der ein entsprechender Sensor nach dem hierin vereinbarten Vorgehen installiert wurde.

Die Funktion des jeweiligen Sensors ist auf die für den entsprechenden Sensor in benannte Messfunktion und die für den Sensor entsprechend benannten Messparameter beschränkt. Der jeweilige Sensor erfasst oder misst im Rahmen der Messfunktion und Messparameter nur diejenigen Systemkomponenten, in der der Sensor installiert ist.

Nach Abschluss der Einrichtung des Monitorings bedarf die Einrichtung von Sensoren auf weiteren Systemkomponenten oder das Erfassen weiterer Messparameter einer gesonderten schriftlichen (Textform ist ausreichend) Vereinbarung zwischen den Parteien. proALPHA ist jedoch berechtigt, im Rahmen technischer Weiterentwicklungen, die technische Funktion der eingerichteten Sensoren ohne weitere Zustimmung durch den Kunden anzupassen. Dabei wird proALPHA jedoch durch eine solche Anpassung den zwischen den Parteien vereinbarten Leistungsumfang in keinem Fall unterschreiten.

7.2.1 Einrichtung Monitoring

Leistungsvoraussetzung für die Inbetriebnahme des Monitorings ist die Einrichtung der in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Sensoren auf den Servern des Kunden.

Die Einrichtung des Monitorings (Installation und Konfiguration) der nachstehend benannten Sensoren durch proALPHA auf den Systemkomponenten des Kunden erfolgt nach Annahme des Nachtrags zum Support- und Maintenancevertrag zum vereinbarten Leistungsbeginn.

Sensor	Einsatz beschränkt auf	Messfunktion	Messparameter
System-Sensoren			
SYS_CPU		Auslastung der CPU	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Auslastung der CPU von 90% erreicht ist. ^{*1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Auslastung der CPU von 100% erreicht. ^{*1)}
SYS_HDD_[Volume]		Speicherkapazität der Festplatten (Größe/frei/belegt)	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die freie Speicherkapazität 10% erreicht. ^{*2)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die freie Speicherkapazität 5% erreicht. ^{*2)}
SYS_MEMORY	Windows	Auslastung des Arbeitsspeichers	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Speicherkapazität „freier Arbeitsspeicher“ 10% erreicht. ^{*2)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Speicherkapazität „freier Arbeitsspeicher“ 2% erreicht. ^{*2)}
SYS_SWAP	Linux	Auslastung der Auslagerungsdatei	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Auslastung der Auslagerungsdatei eine freie Speicherkapazität von 10% erreicht. ^{*2)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Auslastung der Auslagerungsdatei eine freie Speicherkapazität von 5% erreicht. ^{*2)}
SYS_NETWORK	Windows	Auslastung der NIC(s), Aufzeichnung der Performance-Daten	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die Auslastung wird dem Kunden im Rahmen des monatlichen Reports mitgeteilt.
SYS_Icinga	Icinga2-Agent lokal installiert	Laufzeit des Icinga2 Agents	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn keine Erreichbarkeit des Icinga2-Agent gegeben ist.

SVC_FastViewerRemote	FastViewerRemote lokal installiert	Dienst gestartet/nicht gestartet	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der FastViewerRemote Dienst nicht gestartet ist.
Datenbank-Server			
Sensor	Bedingung	Messfunktion	Messparameter
Windows Dienste			
SVC_AdminService*	Windows	Dienst gestartet	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn das Betriebssystem Windows nicht gestartet ist.
Progress OpenEdge Grundfunktionen			
PA_AdminServer_Status		AdminServer ist erreichbar	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der AdminServer nicht erreichbar ist.
PA_NameServer_Status		NameServer-Abfrage kann durchgeführt werden	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die NameServer-Abfrage nicht erfolgreich ist.
proALPHA Datenbanken			
DB_Online_Status_pavar DB_Online_Status_patmp DB_Online_Status_palng		Prüfung des Online-Status der jeweiligen Datenbank über den AdminService	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Datenbank im Single-User-Modus ist. proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Datenbank offline ist.
DB_Logfile_pavar DB_Logfile_patmp DB_Logfile_palng		Prüfung Error-Meldungen in den Logdateien der Datenbank	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn eine im ERP-System standardmäßig programmierte Error-Meldung vom Monitoring in den Logdateien der Datenbank angezeigt wird.
DB_Logfile_size_pavar DB_Logfile_size_patmp DB_Logfile_size_palng		Überwachung der Größe des Datenbank-Logfiles	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Größe des Datenbank-Logfiles 1000 MB hat. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Größe des Datenbank-Logfiles 2000 MB hat. ^{**1)}
DB_AI_Status_pavar	After-Image ist aktiv	Prüfung des After-Images-Prozesses in der Hauptdatenbank pavar	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Prüfung des After-Images-Prozesses in der Hauptdatenbank pavar ergibt, dass eine Datei den Status „full“ hat. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Prüfung des After-Images-Prozesses in der Hauptdatenbank pavar ergibt, dass eine Datei den Status „locked“ hat. ^{**1)}
DB_AI_Archiver_pavar	After-Image-Archiver wird eingesetzt	Prüfung des Online-Status des After-Image-Archivers in der Hauptdatenbank pavar	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn After-Image-Archiver offline ist.
DB_AreaFreeSpace		Überwachung des Datenwachstums pro Datenbank-Area	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn Datenbank-Dateien mit fixen Datei-Größen verwendet werden und ein freier Speicherplatz pro Area von 10% erreicht ist. ^{**2)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn Datenbank-Dateien mit fixen Datei-Größen verwendet werden und ein freier Speicherplatz pro Area von 5% erreicht ist. ^{**2)}

DB_BI_size_pavar DB_BI_size_patmp DB_BI_size_palng		Überwachung von Wachstum im Before-Image-File	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn Größe des gesamten Before-Image-Bereiches 5 GB hat. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn Größe des gesamten Before-Image-Bereiches 10 GB hat. ^{**1)}
proALPHA AppServern			
AS_Status_*-sas AS_Status_*-sfi AS_Status_*-sfin	pA-Version > 6.x	Prüfung Online-Status AppServer (SAS, SFI, SFIN) Prüfung der AppServer-Agents im Status <i>Available</i>	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der AppServer offline ist. proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Anzahl der verfügbaren AppServer-Agent zwei (2) beträgt. proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Anzahl der verfügbaren AppServer-Agent eins (1) beträgt.
AS_Status_*-sfe	pA-Version > 6.x	Prüfung Online-Status AppServer (SFE) Prüfung der AppServer-Agents im Status <i>Available</i>	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der AppServer offline ist. Für die Anzahl der verfügbaren AppServer erfolgt keine EM-Meldung. Die Anzahl der verfügbaren AppServer werden laufend erfasst und im Rahmen des monatlichen Reporting dem Kunden mitgeteilt.
AS_Logfile_*		Prüfung Error-Meldung in den Logdateien der App-Server	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn eine im ERP-System standardmäßig programmierte Error-Meldung in den Logdateien der AppServer angezeigt wird.
AS_Connect_*	pA-Version > 6.x	Aktiver Verbindungstest zu den proALPHA AppServern	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der Sensor keine Verbindung zum AppServer herstellen kann.
proALPHA Datenbank-Backup Funktionen			
BKP_afterimage	After-Image ist aktiv	Prüfung der archivierten After-Image-Dateien	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung der archivierten After-Image-Dateien die jüngste Datei 17 Minuten alt ist. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung der archivierten After-Image-Dateien die jüngste Datei 22 Minuten alt ist. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung der archivierten After-Image-Dateien die älteste Datei 7,5 Tage alt ist. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung der archivierten After-Image-Dateien die älteste Datei 8 Tage alt ist. ^{**1)}
BKP_databases		Prüfung der Datenbank-Backup-Dateien	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung der Datenbank-Backup-Dateien die älteste Datei 26 Stunden alt ist. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung der Datenbank-Backup-Dateien die älteste Datei 28 Stunden alt ist. ^{**1)}
BKP_logfile		Prüfung des Backup-Logfiles auf Error-Meldungen	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn eine im ERP-System standardmäßig programmierte Error-Meldung in den Back-up Logfiles angezeigt wird.
BKP_Most_recent_backup		Prüfung des Backup-Zeitstempels innerhalb der Datenbank	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung des Backup-Zeitstempels innerhalb der Datenbank der Zeitstempel 26 Stunden alt ist. ^{**1)}

			<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn bei der Prüfung des Backup-Zeitstempels innerhalb der Datenbank der Zeitstempel 28 Stunden alt ist. *1)
Datenbank Leistungswerte			
PROMON_Activity-Summary		Aufzeichnung von Schreib-/Lese- und Transaktions-Aktivitäten der Datenbank	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die Schreib-/Lese- und Transaktions-Aktivitäten der Datenbank werden im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
PROMON_AiBuffer		Aufzeichnung von After-Image-Buffer-Aktivitäten der Datenbank	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die After-Image-Buffer-Aktivitäten der Datenbank werden im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
PROMON_BiBuffer		Aufzeichnung von Before-Image-Buffer-Aktivitäten der Datenbank	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die After-Image-Buffer-Aktivitäten der Datenbank werden im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
PROMON_BufferHit-rate		Überwachung der Datenbank BufferHitrate	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Anzahl der Datensätze die aus dem Shared-Memory gelesen werden können, ohne das Festplatten IO erforderlich wird, einen Wert von 90% erreicht. *2) proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Anzahl der Datensätze die aus dem Shared-Memory gelesen werden können, ohne das Festplatten IO erforderlich wird, einen Wert von 85% erreicht. *2)
PROMON_Checkpoints		Analyse der Datenbank Checkpoints	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn Zeit, die zwischen zwei Checkpoints vergeht, 2 Minuten erreicht.
PROMON_Connections		Aufzeichnung der Anzahl der aktiven Datenbank-Verbindungen	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die Anzahl der aktiven Datenbank-Verbindungen werden im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
PROMON_LocktableActivity		Aufzeichnung der Sperrtabellen Aktivität	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die aufgezeichnete Sperrtabellen Aktivität wird im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
PROMON_LocktableStatus		Aufzeichnung des Sperrtabellen Status	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Der aufgezeichnete Sperrtabellen Status wird im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
PROMON_TransactionDuration		Überwachung der Dauer von Transaktionen	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Dauer der aktuell ältesten, aktiven Transaktion eine Zeitspanne von 120 Minuten erreicht. *1) proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Dauer der aktuell ältesten, aktiven Transaktion eine Zeitspanne von 240 Minuten erreicht. *1)
PROMON_Writes-ByAPW		Aufzeichnung der Aktivität der Asynchronous Page Writer der Datenbank	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die aufgezeichnete Aktivität der Asynchronous Page Writer der Datenbank wird im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
proALPHA Queue und Job Aktivitäten			
QJ_JobStatus_AllErrors		Überwachung der proALPHA Job-Konsole auf Jobs im Status Error-Meldung: „Fehler“	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn einer (1) der Jobs den Status Error-Meldung: „Fehler“ hat.
QJ_JobStatus_[JobNr]		[JobNr] = Nummer eines in proALPHA angelegten permanenten Jobs	<ul style="list-style-type: none"> Die folgenden Messparameter müssen pro JobNr passend vom Kunden im Rahmen des Installations- und Konfigurationsprozesses definiert werden (Mitwirkung des

		Die Installation und Konfiguration dieser Sensoren erfolgt nur, wenn der Kunde im Rahmen der von proALPHA durchzuführenden Installation die entsprechende Job Nr. bestimmt. proALPHA wird den Kunden im Rahmen der Installation auf dieses Erfordernis hinweisen.	<p>Kunden). Soweit diese vom Kunden im Rahmen der Installation definiert sind gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn einer (1) der Jobs den Status Error-Meldung: „Fehler“ hat. proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn einer (1) der Jobs zu einem festgelegten Zeitpunkt nicht wieder gestartet wurde. proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn einer (1) der Jobs zu eine festgelegte Laufzeit überschreitet.
QJ_QueueStatus_[QueueTyp]		[QueueTyp] = Bezeichnung eines im proALPHA-System des Kunden angelegten Queue-Typen. Die Installation und Konfiguration dieser Sensoren erfolgt nur, wenn der Kunde im Rahmen der von proALPHA durchzuführenden Installation dies bestimmt. proALPHA wird den Kunden im Rahmen der Installation auf dieses Erfordernis hinweisen.	<ul style="list-style-type: none"> Die folgenden Messparameter müssen pro QueueNr passend vom Kunden im Rahmen des Installations- und Konfigurationsprozesses definiert werden (Mitwirkung des Kunden). Soweit diese vom Kunden im Rahmen der Installation definiert sind gilt: proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn einer (1) der Queues nicht den Status „aktiv“ hat. proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Anzahl der vereinbarten Queue-Instanzen den vom Kunden im Rahmen des Installations- und Konfigurationsprozesses festgelegte Anzahl an Queue-Instanzen, erreicht. proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn einer (1) der aktiven Jobs im QueueTyp eine zu definierende Dauer überschreitet.
Modul-Spezifische Sensoren			
DMS_Devices	DMS-Modul lizenziert und im Einsatz	Aufzeichnung der Größe der DMS-Geräte in proALPHA in MB und Anzahl-Dokumente	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet keine EM-Meldung. Die aufgezeichnete Größe der DMS-Geräte in proALPHA in MB und Anzahl-Dokumente wird im Rahmen des monatlichen Reports dem Kunden mitgeteilt.
DMS_Volumes	DMS-Modul lizenziert und im Einsatz	Aufzeichnung der Belegung und des Wachstums im DMS pro Volumen	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Belegung im DMS pro Volumen 60% erreicht und kein Folgevolumen existiert ist. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die Belegung im DMS pro Volumen 85% erreicht und kein Folgevolumen existiert ist. ^{**1)}
INWB_pA-Inbox		Überwachung des Status der Nachrichten im proALPHA Nachrichteneingang	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn eine Nachricht für eine Dauer von 30 Minuten nach Eingang im Nachrichteneingang noch unbearbeitet ist. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn eine Nachricht für eine Dauer von 60 Minuten nach Eingang im Nachrichteneingang noch unbearbeitet ist. ^{**1)}
INWB_pA-Outbox		Überwachung des Status der Nachrichten im proALPHA Nachrichtenausgang	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die älteste Nachricht im Nachrichtenausgang für eine Dauer von 30 Minuten nach Eingang im Nachrichtenausgang noch unbearbeitet ist. ^{**1)} proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn die älteste Nachricht im Nachrichtenausgang für eine Dauer von 60 Minuten nach Eingang im Nachrichtenausgang noch unbearbeitet ist. ^{**1)}
SVC_proALPHA_go-Live	goLive! lokal im Einsatz	Dienst gestartet	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der Dienst nicht gestartet ist.

SVC_proALPHA_GPD	GPD lokal im Einsatz	Dienst gestartet	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der Dienst nicht gestartet ist.
WS_Status	WebSpeed ist im Einsatz	Prüfung Online-Status WebSpeed-Server für proALPHA b2b oder proALPHA mobile	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der WebSpeed-Broker offline ist.
WS_Logfile	WebSpeed ist im Einsatz	Prüfung in den Logdateien des WebSpeed-Brokers	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn eine im ERP-System standardmäßig programmierte Error-Meldung in den Logdateien des WebSpeed-Brokers angezeigt wird.
DMS-Server			
Progress OpenEdge Grundfunktionen			
PA_AdminServer_Status		AdminServer ist erreichbar	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der AdminServer nicht erreichbar ist.
PA_NameServer_Status		NameServer-Abfrage kann durchgeführt werden	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn einer NameServer-Abfrage nicht durchgeführt werden kann.
proALPHA AppServern			
AS_Status_*-dms	pA-Version > 6.x	Prüfung Online-Status AppServer (SAS, SFI, SFIN) Prüfung der AppServer-Agents im Status <i>Available</i>	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn der AppServer (SAS, SFI, SFIN) „offline“ ist.
AS_Logfile_*		Prüfung in den Logdateien der AppServer	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn eine im ERP-System standardmäßig programmierte Error-Meldung in Logdateien der AppServer angezeigt wird.
AS_Connect_*	pA-Version > 6.x	Aktiver Verbindungstest zu den proALPHA AppServern	<ul style="list-style-type: none"> proALPHA übersendet eine (1) EM-Meldung, wenn keine Verbindung zu den AppServern hergestellt werden kann.

*1) Die Meldung erfolgt ausschließlich bei Überschreitung der vereinbarten Parameter von einem geringeren Wert herkommend.

*2) Die Meldung erfolgt ausschließlich bei Unterschreitung der vereinbarten Parameter von einem höheren Wert herkommend.

Die Installation der Sensoren erfolgt ausschließlich auf den im Folgenden benannten Systemkomponenten des proALPHA Produktivsystems im Rechenzentrum des Kunden.

Systemkomponente(n)	Beschreibung/Funktionen
Datenbank-Server	proALPHA® DB und AppServer Queues&Jobs für Hintergrundv.
File-Server	Operativer File-Server für proALPHA®-Installation (Freigabe)
DMS-Server	proALPHA® DMS-AppServer
INWB-Server	Integration Workbench
APS-Server	Advanced Planning and Scheduling
MTC-/Dev-Server	Auslieferungssystem
BI-Server	Business Cockpit mit QlikView®
DMS-Ablage	proALPHA® Dokumentenspeicher

Die Festlegung, welcher der vorstehend benannten Sensoren auf welcher Systemkomponente in der Systemumgebung des Kunden installiert wird, erfolgt durch proALPHA.

proALPHA wird den Abschluss der erfolgreichen Einrichtung der Sensoren auf den vom Kunden benannten Systemkomponenten dem Kunden anzeigen. Nach Anzeige wird der Kunde überprüfen, ob die Einrichtung der Sensoren durch proALPHA ordnungsgemäß erfolgt ist und die Sensoren auf den vereinbarten Systemkomponenten innerhalb der festgelegten Messfunktionen und Messparameter arbeiten. Ist der Kunde hierzu selbst nicht in der Lage, wird der Kunde einen fachkundigen Dritten mit der entsprechenden Überprüfung beauftragen. Nach Prüfung wird der Kunde die Abnahme der Einrichtung erklären, sofern kein die Abnahme verhindernder Grund vorliegt. Der Abnahme durch den Kunden steht es gleich, wenn der Kunde die Inbetriebnahme der Überwachung gestattet und nicht innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Inbetriebnahme einen erheblichen Fehler in der Einrichtung der Überwachung gegenüber proALPHA schriftlich rügt.

Nach Abnahme der Einrichtung der Überwachung durch den Kunden ist der Betrieb auf die vom Kunden abgenommenen Sensoren, deren Messfunktionen und Messparameter sowie auf deren Betrieb innerhalb der abgenommenen Systemkomponenten beschränkt. Das Monitoring weiterer Systemkomponenten oder der Einsatz weiterer Sensoren oder deren Änderung bedarf nach Abnahme der gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

Leistungsvoraussetzungen für das Expert Monitoring ist, dass der Kunde gegenüber proALPHA vor Inbetriebnahme der Überwachung die Key-User, die berechtigt sind, entsprechende Monitoring Meldungen von proALPHA zu erhalten schriftlich (Textform ist ausreichend) benennt. Die vom Kunden benannten Key-User stehen proALPHA zur Klärung von Fragen zur Verfügung und sind in der Lage, verbindliche Auskünfte und Entscheidungen betreffend der jeweiligen Meldungen entweder selbst zu geben und zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen.

7.2.2 Serviceleistungen

Wird ein Vorgang oder Prozess mittels eines Sensors gemäß der für den Sensor vereinbarten Messfunktion und Messparameter in der Systemumgebung in welcher der Sensor installiert ist, gemessen oder erfasst („Technisches Monitoringergebnis“), erhält der Kunde die für den jeweiligen Sensor beschriebenen Messfunktionen und Messparameter, entsprechend der nachstehend vereinbarten Meldezeiten, jeweils eine (1) Meldung von proALPHA.

Die jeweilige Meldung erfolgt an den vom Kunden dazu angegeben Key-User und dessen vom Kunden benannten Kontaktdaten.

Leistungsübergabepunkt für die eingesetzten Sensoren ist der Eingangsrouten des von proALPHA betriebenen Rechenzentrums. An diesem Leistungsübergabepunkt wechselt die Verantwortung von proALPHA für Fehler und/oder Störungen im Monitoring und der Durchführung der Meldungen selbst. proALPHA ist nicht verantwortlich für Fehler und/oder Störungen außerhalb des von proALPHA betriebenen Rechenzentrums. Ausgenommen hiervon sind Messfunktionen, die eine Erreich-

barkeit einer Systemumgebung erfassen oder messen. Wird die Erreichbarkeit durch Einflüsse gestört, die außerhalb der Verantwortungsbereichs von proALPHA liegen, erfolgt eine Meldung über die fehlende Erreichbarkeit der entsprechenden Systemkomponenten entsprechend der hierin vereinbarten SLA an den Kunden.

proALPHA ist nicht verantwortlich für Mängel in der Zustellung einer Meldung, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von proALPHA liegt. In Ermangelung ausdrücklich abweichender Vereinbarung erfolgt die Leistungserbringung ausschließlich durch Versenden einer E-Mail-Nachricht mit der jeweiligen Meldung an den vom Kunden benannten Key-User.

7.2.3 Servicezeiten

Montag – Freitag, 04:00 – 20:00 Uhr (MEZ/CET), Samstag und Sonntag 08:00 – 16:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche, gesetzliche Feiertage in Deutschland sowie ausgenommen der 24.12 und 31.12. eines jeden Kalenderjahres.

7.2.4 Meldezeit

Erhält proALPHA innerhalb der hierin vereinbarten Servicezeiten für Expert Monitoring ein technisches Monitoringergebnis von der Systemumgebung des Kunden, wird proALPHA das entsprechende Monitoringergebnis innerhalb von einer (1) Zeitstunde nach Erhalt als Meldung absenden („Meldezeit“). Technische Monitoringergebnisse, die proALPHA außerhalb der hierin vereinbarten Servicezeiten von der Systemumgebung des Kunden erhält, werden innerhalb von einer (1) Zeitstunde nach erneutem Beginn der Servicezeit entsprechend an den Kunden weitergeleitet. In Ermangelung ausdrücklich abweichender Vereinbarung zwischen den Parteien, ist proALPHA nicht verpflichtet, den Zugang einer Meldung beim Kunden oder die Kenntnisnahme einer Meldung durch den Kunden zu überprüfen.

7.2.5 Zusatzleistungen

Auf Anforderung des Kunden erbringt proALPHA 1 x pro Kalenderhalbjahr innerhalb angemessener Frist nach Anforderung durch den Kunden folgende Leistungen:

- Bereinigung des so genannten „Before-Image“ der Datenbank
- Neuaufbau aller Datenbankindizes
- Justierung der App-Server Konfiguration zur AppServer Administration an denjenigen Komponenten der Systemumgebung, auf denen ein Sensor installiert ist.

Entsprechende Anforderungen sind durch den Kunden an den proALPHA Service Desk zu richten.

7.3 Service Manager

Während der Vertragslaufzeit stellt proALPHA dem Kunden einen Mitarbeiter als Ansprechpartner (der betreffende Mitarbeiter wird hierin als „Service Manager“ bezeichnet) bereit. Im Falle der Abwesenheit des Service Managers ist proALPHA berechtigt nach eigenem Ermessen, einen oder mehrere entsprechende Vertreter für den Service Manager einzusetzen. Die Verfügbarkeit des Service Managers richtet sich nach den bei proALPHA üblichen Kernarbeitszeiten von 09:00 – 16:00 Uhr an Werktagen.

- Der Service Manager wird die Service Tickets des Kunden überprüfen und dabei folgende Aufgaben übernehmen, um eine Optimierung der Zusammenarbeit der Parteien herbeizuführen:
- Beobachtung der vereinbarten SLA's sowie des Bearbeitungsfortschritts von Cases; Dokumentation des Bearbeitungsfortschritts.
- Analyse von Cases, um mit dem Kunden Vorschläge zur Optimierung des Betriebs zu besprechen und vorzubereiten.
- Beobachtung noch nicht kategorisierter und/oder noch nicht weitergeleiteter Service Tickets, Dokumentation des Bearbeitungsfortschritts.
- Überwachung der Service Tickets, die in Folge von RSS Meldungen durch den Kunden beim proALPHA Service Desk eröffnet wurden.
- Koordination der Service Tickets, die in Folge des Quality Check Operations eröffnet wurden.
- Rückfragen beim Ticketersteller, falls erforderlich, um die Bearbeitung und Lösung von Service Tickets voran zu treiben.
- Rückfragen beim Sachbearbeiter, falls erforderlich, um die Bearbeitung und Lösung von Service Tickets voran zu treiben.

- Falls erforderlich bespricht der Service Manager die offenen Service Tickets zweimal (2x) pro Monat in einem Telefonat oder einem Online-Meeting mit dem vom Kunden benannten Ansprechpartner.
- Ein Incident, Service Request oder Error kann nicht an den Service Manager gemeldet werden. Im Falle, dass der Kunde einen Case dennoch an den Service Manager meldet, wird dieser im Hinblick auf die Priorität und ihre Reaktionszeiten von proALPHA stets als „Normal“ (Priorität 3) eingestuft. Dies gilt auch dann, wenn in der entsprechenden Fehlermeldung eine andere Fehlerklasse angegeben oder beschrieben ist.

7.3.1 Service Level Reporting

Der Kunde erhält einmal (1x) monatlich rückwirkend innerhalb des Folgemonats zum Berichtsmonat vom Service Manager einen Bericht („Report“) zum Status der im Kundenportal angelegten Tickets. Dabei enthält der Bericht folgende Informationen:

- Angelegte, offene und abgeschlossene Tickets im Berichtszeitraum
- Der Report wird im erforderlichen Umfang etwaige Beobachtungen und Analyseergebnisse, sowie etwaige Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit der Parteien enthalten.
- Störungen in den vereinbarten SLAs für den Berichtsmonat
- Störungen bei der Mitarbeit der Key-User zur Bearbeitung von Service Tickets.
- Mitteilung sonstige Reportinginhalte für den Berichtsmonat soweit in diesem Angebot vereinbart

7.4 e-Learningportal "Grundlagen"

7.4.1 Einrichtung Zugang und Anmelden der Anwender/Innen

Nach Vertragsschluss wird der Kunde bis spätestens zum Leistungsbeginn im E-Learningportal "Grundlagen" freigeschaltet. Basis für die Freischaltung ist die Domain der E-Mail-Adresse des Kunden. Mit dieser Freischaltung haben alle Mitarbeiter des Kunden ab diesem Zeitpunkt die Möglichkeit, sich am e-Learningportal "Grundlagen" durch Anlegen eines Accounts freizuschalten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Zugangsberechtigungen vor unberechtigtem Zugriff und unberechtigter Kenntnisnahme geschützt sind.

7.4.2 Administration des Firmenzugangs

Die Administration der Zugänge übernimmt die proALPHA Academy - eine Administration durch den Kunden ist nicht möglich.

7.4.3 Verfügbarkeit des Portals

Das e-Learningportal "Grundlagen" ist über das Internet erreichbar. Die proALPHA Academy garantiert eine zeitliche Verfügbarkeit des Portals von 99% pro Jahr. Leistungsübergabepunkte sind der Eingangs- bzw. Ausgangsrouter am Rechenzentrum auf dem proALPHA das e-Learningportal "Grundlagen" betreibt. An diesen Leistungsübergabepunkten wechselt die Verantwortung von proALPHA für Fehler und/oder Störungen. proALPHA ist nicht verantwortlich für Fehler und/oder Störungen außerhalb des von proALPHA betriebenen Rechenzentrums.

7.4.4 Inhalte proALPHA e-Learningportal "Grundlagen"

Die Inhalte des e-Learningportal "Grundlagen" ergeben sich aus dem von proALPHA jeweils dort aktuell hinterlegten Schulungs- und Anschauungsmaterial.

7.4.5 Nutzung

Die Nutzung des e-Learningportals durch den Kunden erfolgt durch Zugriff auf das bei proALPHA gehostete Internetportal über das Internet.

Der Kunde ist berechtigt das auf dem e-Learningportal "Grundlagen" von proALPHA hinterlegte Schulungs- und Anschauungsmaterial für interne Schulungs- und Ausbildungszwecke seiner eigenen Mitarbeiter bestimmungsgemäß zu nutzen. Das

©2023 proALPHA GmbH
Version 1.2 / 22 März 2023

Nutzungsrecht umfasst ebenfalls die mit dem Kunden i.S.d. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen. Sofern ausdrücklich abweichend und schriftlich vereinbart, erhält der Kunde an den Inhalten des e-Learningportals "Grundlagen" ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht. Das Herunterladen und die Vervielfältigung der Inhalte des e-Learningportals "Grundlagen" bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Rechteeinräumung durch proALPHA. Die Parteien sind sich einig, dass ein Zwischenspeichern im Arbeitsspeicher kein Herunterladen oder eine Vervielfältigung in diesem Sinne darstellt.

7.4.6 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird auf eigene Kosten und Rechnung eine geeignete Internetverbindung zum e-Learningportal "Grundlagen" aufbauen und für die Dauer der vom Kunden beabsichtigten Nutzung des e-Learning Portals aufrechterhalten.