
SYSTEMBETRIEB



GLR Software Germany
Friedrich-Fröbel-Strasse 28
47804 Krefeld

– nachfolgend GLR genannt –



Die Digitalisierung unserer Serviceleistungen wurde aus Mitteln des Förderprogramms Mittelstand Innovativ & Digital (MID) des Landes NRW gefördert.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Aufgaben und Aufwände im laufenden Systembetrieb..... | 3 |
| 2 | Systemaktualisierungen..... | 3 |
| 2.1 | Überblick | 3 |
| 2.2 | Release-Veröffentlichungen..... | 3 |
| 2.3 | Release-Wechsel..... | 4 |
| 3 | Performanceüberwachungen..... | 4 |
| 4 | Verfügbarkeit – Ausfallsicherheit der angebotenen Lösung..... | 4 |
| 5 | Datensicherung und Recoveryverfahren und -zeiten..... | 4 |
| 5.1 | Ausfall des AlfaPack-Servers..... | 4 |
| 6 | Unterstützung und Support..... | 4 |
| 6.1 | Unterstützung im laufenden Systembetrieb | 4 |
| 6.2 | Unterstützung im Fehlerfall durch den GLR-Support..... | 5 |
| 6.3 | Supportdauer..... | 5 |
| 7 | ChangeRequest-Abläufe..... | 6 |

1 Aufgaben und Aufwände im laufenden Systembetrieb

Im laufenden Betrieb der Lösung GRSWIN09 entstehen grundsätzlich keine administrativen Aufwände. Insbesondere ist es nicht erforderlich, dass der laufende Betrieb kontinuierlich von einem Administrator überwacht wird. Der Verkaufsprozess wird auf Basis der entsprechenden anfänglichen Konfiguration von der Komponente gesteuert. Im Fehlerfall kann eine entsprechende Benachrichtigung (z.B. per E-Mail oder per SNMP) an einen Administrator erfolgen.

2 Systemaktualisierungen

2.1 Überblick

Neben der markt- und kundenorientierten Bereitstellung neuer Lösungen und Produkte werden bestehende Produkte durch GLR kontinuierlich weiterentwickelt und um zusätzliche Funktionalitäten erweitert. Die Lösungen und Weiterentwicklungen werden auf Basis eines regelmäßigen, intensiven Austausches mit dem Kundenkreis von GLR in verschiedenen Branchen entwickelt. Die Kunden von GLR profitieren in hohem Maße von der intensiven Kommunikation innerhalb des Kundenkreises sowie der gemeinsamen Definition neuer Anforderungen und den darauf aufbauenden gemeinsamen (Neu-)Entwicklungen.

2.2 Release-Veröffentlichungen

Im Hinblick auf die Weiterentwicklung von Produkten werden in regelmäßigen Abständen neue Releases und neue Service Packs veröffentlicht und den Kunden im Rahmen der Softwarepflege zur Verfügung gestellt:

Neue Softwarereleases werden im Abstand von ca. 24 Monaten veröffentlicht. Sie beinhalten wesentliche Neuerungen und Erweiterungen der Funktionalitäten im Vergleich zum Vorgängerrelease.

Neue Service Packs werden im Abstand von ca. 3-6 Monaten veröffentlicht. Sie erweitern bestehende Funktionalitäten des aktuellen Releases basierend auf Anforderungen der Kunden und beseitigen Defects.

Bei Installation eines neuen Releases wird dieses also typischerweise für mindestens 5 Jahre im Rahmen der Softwarepflege von GLR unterstützt, bevor ein Upgrade auf eine neue Version vorgesehen ist.

Für das Einspielen neuer Releases oder Service Packs, stellt GLR der AlfaPack im Rahmen der Softwarepflege einen Installer für die neue Version zur Verfügung.. Dies umfasst sowohl Anpassungen an der Software als auch (ggf. erforderliche) Anpassungen an Datenbanktabellen. Die Kunden werden bei der Veröffentlichung eines neuen Softwarereleases oder eines neuen Service Packs automatisch darüber informiert.

Alle Aktualisierungen sollten zunächst im Testsystem durchgeführt und getestet werden. Die Übernahme der Änderungen aus der Test- in die Produktivumgebung erfolgt anschließend

über einen Transportmechanismus.

2.3 Release-Wechsel

Im Falle eines Release-Wechsels wird die bestehende GRSWin09 durch den Installer nicht verändert. Stattdessen wird ein neues GRSWin09 in der höheren Version installiert.

Nach der Installation eines neuen Releases ändert sich an der Produktivnahme der Lösung GRSWin09 nichts.

3 Performanceüberwachungen

Die angebotene Lösung wird durch die einzelnen Backup-Komponenten des Servers überwacht. Es findet auch täglich (außer sonntags) um 24.00 Uhr eine Spiegelung der Daten auf 8 verschiedenen separaten Festplatten.

4 Verfügbarkeit – Ausfallsicherheit der angebotenen Lösung

Beim Ausfall eines vorhandenen Pc-Systems kann die übrige Produktion trotzdem unabhängig fortgesetzt werden. Während dessen kann an dem ausgefallenen System gearbeitet werden.

5 Datensicherung und Recoveryverfahren und -zeiten

Durch die datenbankbasierte Arbeitsweise der Lösung wird die Transaktionssicherheit sichergestellt: Alle zur Laufzeit für die Verarbeitung relevanten Informationen (aktuelle Rechnungen, Lieferscheine, Kundendaten etc.) werden in internen unabhängigen Festplatten abgespeichert. Diese können ebenfalls auch auf lokalen Systemen durchgeführt werden.

Hierdurch wird jederzeit die Konsistenz der verarbeiteten Informationen sichergestellt. Darüber hinaus kann das System jederzeit vom letzten (in der Datenbank vorhandenen) konsistenten Systemzustand wieder aufgenommen werden.

5.1 Ausfall des AlfaPack-Servers

Bei Ausfall eines Servers kann dessen Aufgabe von einem weiteren Rechner, auf dem die jeweils relevanten Komponenten betrieben werden, übernommen werden. So kann man eine minimale Ausfallzeit gegebenenfalls gewährleisten.

Im Fall eines vollständigen Systemstillstands werden alle letzten Daten, abgespeichert und vom Server protokolliert.

6 Unterstützung und Support

6.1 Unterstützung im laufenden Systembetrieb

Anwendern der Lösung Digital Mailroom steht im laufenden Systembetrieb bei Bedarf umfangreiche Unterstützung zur Verfügung. Dies umfasst insbesondere:

Anwendungsdokumentation:

Standardmäßig werden für die einzelnen Komponenten der Lösung ausführliche Anwendungsdokumentationen in Form von Benutzerhandbüchern bereitgestellt. Diese stellen detailliert für die jeweilige Benutzerrolle dar, welche Möglichkeiten/Funktionalitäten zur Verfügung stehen, und wie diese genutzt werden. Alle Handbücher werden in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung gestellt.

6.2 Unterstützung im Fehlerfall durch den GLR-Support

Der GLR Support ist die zentrale Anlaufstelle für die Kunden bei allen Problemen rund um die Produkte. Im Rahmen der Softwarepflege erbringt GLR die folgenden Leistungen:

Unterstützung im Rahmen des 1st - und 2nd -Level-Support bei der Diagnose, Umgehung und Lösung von auftretenden Problemen mit der Software

Beseitigung von Mängeln an der Software

Anpassung der Software an gesetzliche Änderungen und Richtlinien, die Einfluss auf die Zweckbestimmung und Nutzung der Software haben

Bereitstellung bzw. Lieferung neuer Release- und Korrekturstände der Software

Der GLR-Support ist sowohl telefonisch als auch per E-Mail erreichbar.

Telefonische Hotline: 02151/978525

E-Mail: info@gulersoftware.de

Problemmeldungen werden zu den üblichen Meldezeiten, derzeit montags bis freitags (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) zwischen 7.30 Uhr und 17.00 Uhr (CET) telefonisch entgegengenommen. Im Übrigen werden Problemmeldungen per E-Mail rund um die Uhr angenommen und gelten mit Beginn der nächsten Meldezeit als gemeldet.

6.3 Supportdauer

Gemeldete Probleme werden von GLR oder einem hierzu autorisierten Servicepartner in verschiedene Störungskategorien eingeteilt. In Abhängigkeit der entsprechenden Störungskategorie bzw. der Schwere des Problems sichert GLR folgende Reaktionszeiten innerhalb der Meldezeiten zu:

Priorität 1: 4 Stunden

Priorität 2: 8 Stunden

Priorität 3: 24 Stunden

Priorität 4: 48 Stunden

Serviceleistungen werden grundsätzlich durch Fernwartung durchgeführt. GLR liefert hierfür eine Fernwartungssoftware an die AlfaPack aus. Die erforderliche Verbindung wird über Internet hergestellt. Können Probleme mit der Software durch telefonische Rücksprache, Fernwartung oder Einspielen von Softwarekorrekturen nicht kurzfristig behoben werden, unterstützt GLR die AlfaPack vor Ort bei der Diagnose und Lösung des Problems.

7 Change Request-Abläufe

Änderungswünsche der AlfaPack oder von GLR, die eine Abweichung vom vertraglich festgelegten Leistungsumfang oder von verbindlich definierten Terminen bedeuten, werden im Change Request-Verfahren abgewickelt.

Der Change Request ist schriftlich von der AlfaPack für Change Requests zu verfassen. Ist der Change Request vollständig beschrieben, so muss dieser durch die AlfaPack sowie durch GLR abgenommen und unterzeichnet werden.

Basierend auf dem Change Request erstellt GLR ein Angebot inklusive der anfallenden Aufwände. Sobald das Angebot durch die AlfaPack angenommen und der Change Request damit beauftragt ist, beginnt GLR nach einer einvernehmlichen Terminabstimmung mit der Umsetzung.