

# Anhang B – Definitionen

Klassifizierung: C0-PUBLIC

Begriff	Beschreibung
Herstellerin (Manufacturer)	Gemeint ist die Lieferantin oder die Herstellerin von Hard- und Software, Services oder Subscriptions. Axians vermittelt Verträge für diese Herstellerin. Vertragspartnerin für die Manufacturer Part Services ist die Herstellerin. Vertragspartnerin für Axians Part Services ist Axians.
Hardware Firmware	Hardware ist ein physisches Produkt, welches beim Erwerb in das Eigentum des Käufers übergeht. Urheberrechte, Patentrechte usw. bleiben dabei im Eigentum des Herstellers. Hardware beinhaltet meist auch integrierte Software, welche als Firmware bezeichnet wird und von der Hardware untrennbar ist.
Hardware Wartung	Hardware-Wartung ist eine zeitlich begrenzte Dienstleistung, welche durch Axians oder die Herstellerin geleistet wird. Hardware-Wartung beinhaltet zum Beispiel den Austausch defekter Hardware oder das Bereitstellen neuer Firmware-Versionen.
Software	Software ist ein nicht-physisches Produkt, welches beim Erwerb nicht in das Eigentum des Käufers übergeht. Der Käufer erwirbt mit einer Software-Lizenz lediglich ein beschränktes Nutzungsrecht. Ein Anrecht auf neue Versionen, sog. Software-Updates, erhält dieser damit nicht.
Software Wartung	Die Software-Wartung ist eine zeitlich begrenzte Dienstleistung, welche durch Axians oder die Herstellerin geleistet wird. Software-Wartung beinhaltet insbesondere das Bereitstellen neuer Software-Versionen zur Behebung von Fehlern.
Subscriptions	Eine Subscription ist ein Abonnement, welches eine zeitlich begrenzte Leistung zur Nutzung von verschiedenen nicht-physischen Produkten beinhaltet. Dies sind beispielsweise Software als Service, ein Onlinedienst, Zugriffe auf Inhalte wie Anti-Spam Informationen, Anti-Virus Dateien oder ähnliches.
Return Material Authorization	Die Return Material Authorization (RMA) ist eine Bestätigung der Herstellerin, dass die Hardware eindeutig als defekt eingestuft ist und ersetzt werden kann.
RMA-Handling	Unter RMA-Handling fallen jene Aufwände, welche direkt durch einen Hardware-Ersatz anfallen und durch Axians geleistet werden.
NBD Next Business Day	Wird bei Supportleistungen zur Angabe der Reaktionszeit und Interventionszeit verwendet, welche spätestens am nächsten Arbeitstag erfolgt.
SD Same Day	Wird bei Supportleistungen zur Angabe der Reaktionszeit und Interventionszeit verwendet, welche am selben Tag erfolgt sofern die Anfrage vor 16:00 bei Axians eingegangen ist.
Reaktionszeit	Ausgangslage ist ein Ereignis (Incident). Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Eingang einer Störungsmeldung bis zum Beginn der Störungsanalyse durch einen qualifizierten Support Engineer. Je nach Möglichkeit erfolgt bereits eine Störungsbehebung per Telefon oder Remote.
Interventionszeit vor Ort	Die Interventionszeit vor Ort ist der Zeitraum zwischen Interventionsentscheid während der Störungsanalyse und dem Beginn der Störungsbehebung per Onsite Support.
Phone Support	Dieser Service umfasst den Support via Telefon.
E-Mail-Support	Dieser Service umfasst den Support via E-Mail oder via Ticketing Tool.
Remote Support	Dieser Service umfasst den Support via Fernzugriff über das Internet.
Onsite Support	Dieser Service umfasst den Support vor Ort und bezieht sich auf das geographische Gebiet der Schweiz und Liechtenstein.

Begriff	Beschreibung
Inventar Inventarartikel	Das Inventar umfasst alle Inventarartikel des Kunden mit Angaben zu Artikelbezeichnung, Seriennummern, Part Service etc. Das Inventar ist online verfügbar. Ein Inventarartikel kann eine Hardware, eine Software oder eine Subscription sein.
Laufzeit	Die Laufzeit bezieht sich auf die Gültigkeitsdauer eines Part Service oder eines General Service.
Part Services	Die Part Services umfassen die hersteller- und produktspezifischen Support- und Wartungsleistungen für Hard- und Software sowie Subscriptions durch Axians (sog. Axians Part Services) bzw. Herstellerin (sog. Manufacturer Part Services).
General Services	<p>General Services sind allgemeine Supportleistungen, welche von Axians zusätzlich zu den jeweiligen Part Services, im Rahmen eines Vertrags für Support und Wartung angeboten werden.</p> <p>General Services umfassen Bereitschaftsdienst, Störungsanalyse und Störungsbehebung via Telefon- und E-Mail, Remote Support und Onsite Support (siehe Definition).</p> <p>Die General Services werden mit verschiedenen Supportlevels angeboten welche die Reaktions- und Interventionszeiten, sowie die Vergütung der Supportdienstleistungen definieren. (siehe Anhang A.)</p> <p>Die Leistungen des General Services gelten nur für die Hard- und Software und Subscriptions, welche auch über einen gültigen Part Service verfügen.</p>
Feiertage	Neujahrstag 1. Januar, Berchtoldstag, 2. Januar Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Bundesfeier, 1. August, Weihnachtstag, 25. Dezember, Stephanstag, 26. Dezember
Zeitraum A	Der Zeitraum A umfasst die Zeit von Montag bis Freitag, 08.00-18.00 Uhr, Feiertage sind ausgenommen.
Zeitraum B	Der Zeitraum B umfasst die Zeit von Montag bis Freitag, 18.00-08.00 Uhr, Feiertage sind ausgenommen.
Zeitraum C	Der Zeitraum C umfasst Samstag, Sonntag und Feiertage.
Service Request	Unter Service Request fallen alle Anfragen, welche nicht direkt einem Incident, einem Problem oder einem Change zugeordnet werden können. Voraussetzung ist jedoch, dass es sich um eine spezifische Anfrage im Zusammenhang mit einem Inventarartikel handelt. Ein Service Request kann nach einer Analyse in einen Incident, ein Problem oder einen Change geändert werden.
Incident	Ein Incident ist definiert als eine ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services (ein Service Unterbruch). Ein Incident gilt als gelöst, wenn der Service wiederhergestellt ist. Ein Incident bekommt eine Priorität zugewiesen (Critical, High, Medium und Low). Ein Incident bekommt dann die Priorität Critical, wenn ein Gesamtsystem unmittelbar betroffen ist oder in naher Zukunft, d.h. in den nächsten 72 Stunden, betroffen werden könnte. Voraussetzung ist, dass der Kunde seine Aufgaben gar nicht mehr oder nur noch in erheblich eingeschränktem Masse erbringen kann. Solche Anfragen sind durch den Kunden der Axians immer <b>via Anruf</b> zu melden. Die Situation muss detailliert beschrieben werden, damit der Incident auch mit Priorität Critical eingestuft werden kann.
Problem	<p>Als Problem wird die zugrundeliegende Ursache für einen oder mehrere Incident verstanden. Im Problem Management wird eng mit dem Incident Management zusammengearbeitet, wobei deren Aufgaben unterschiedlich sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beim Incident Management geht es darum, die Dienste so schnell wie möglich wiederherzustellen, oft durch die Anwendung temporärer Lösungen.</li> <li>• Das Problem Management hat die Aufgabe, die Ursachen zu analysieren und zu verhindern, dass sich ein Incident in Zukunft ereignet.</li> </ul> <p>Einem Problem wird eine Priorität zugeordnet, analog zu einem Incident.</p>
Change	Unter einen Change fallen alle Anfragen, welche eine minimale Änderung am System verlangen. Ein Change wird unabhängig vom General Service nach Aufwand verrechnet. Grössere Veränderungen oder Veränderungen mit Projektcharakter fallen nicht unter diesen Vertrag.