

Eckpunkte für Anfrage eines Software-Wartung-Vertrags und zugehöriger Preisindikation

Ziel der Software-Wartung ist das Sicherstellen einer geregelten Fehlerbehebung in Quellcode der Software-Module von openKONSEQUENZ e.G. nach Abschluss der Software-Entwicklungsprojekte des Software-Projekts.

Der angefragte Software-Wartung-Vertrags bezieht sich vor allem auf

- Behebung von Codierungsfehlern, die nach Abnahme des User Moduls im laufenden Betrieb entdeckt werden.
- Austausch von sicherheitskompromittierter Fremdsoftware-Frameworks, die bei der Entwicklung der openKONSEQUENZ-Module genutzt wurden.

NICHT Bestandteil des Software-Wartungsvertrages sind

- Endanwenderbetreuung
- Applikationsbetrieb bei den Anwendern (i.Allg. Netzbetreibern)
- Fehlersuche und Analyse von Konfigurationsfehlern in der Systemumgebung des Applikationsbetreibers

Gewünschter Leistungsumfang Software-Wartung

- Hotline (und/oder Mailingliste) für Systemadministratoren der Applikationsbetreiber zur Entgegennahme und Priorisierung der Fehlermeldungen
- [optional] Pflege des Status der Fehlermeldungen im Bugzilla des Eclipse-Projekts von openKONSEQUENZ
- Behebung von Codierungsfehlern gemäß vereinbarten Service Level Agreements (SLA)
- Austausch von sicherheitskompromittierter Fremdsoftware-Frameworks durch neuere Versionen, wo die Fehlerbehebung durchgeführt wurde
- Durchführung interner Tests der Fehlerbehebungen nach Abschluss der Fehlerbehebung
- [optional] Bereitstellung von Software-Patches für Applikationsbetreiber
- Zurückspielen des fehlerbeholdenen Quellcodes in die Eclipse Plattform von openKONSEQUENZ (resp. Bereitstellung des fehlerbeholdenen Quellcodes zum Committed in die Eclipse Plattform durch openKONSEQUENZ)

Service-, Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten

Zeiträume von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Ort des Auftragnehmers) gelten als gewünschte Servicezeiten. Evtl. Abweichungen bitte explizit kenntlich machen.

Reaktionszeiten können in Abhängigkeit von Fehlerklasse (Schweregrad des Fehlers) variieren und sollen in der Preisindikation explizit angegeben.

Fehlerbehebungszeiten können in Abhängigkeit von Fehlerklasse (Schweregrad des Fehlers) variieren und sollen in der Preisindikation explizit angegeben.

Zur Einhaltung der Fehlerbehebungszeiten ist der Zeitpunkt der Übergabe der Software-Patches an die Applikationsbetreiber der openKONSEQUENZ-Module entscheidend. Das Zurückspielen des fehlerbehebten Quellcodes in die Eclipse-Plattform kann in einem angemessenen Zeitraum nach der Fehlerbehebung erfolgen.

Preismodelle für Software-Wartung

Vorschlag für ein geeignetes Preismodell des Software-Wartungsvertrags obliegt den Anbietern.

Anhang 1: Vorschlag für Fehlerklassifizierung

Signifikante Abweichungen von dieser Fehlerklassifizierung sollen in den Vertragsentwürfen der Anbieter und der zugehörigen Preisindikation kurz begründet werden.

Priorität	Bezeichnung in Eclipse Bugzilla	Beschreibung	Beispiele
1	Blocker	Nutzung eines Teiles des Software-Moduls ist nicht möglich. Der Fehler hat behindert laufende Geschäftsabwicklung oder akute Sicherheit.	Es können keine Bereitschaftspläne eingesehen werden.
2	Critical	Nutzung eines Teiles des Software-Moduls ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit.	Es kann nur der gesamte Bereitschaftsplan in unübersichtlicher Form eingesehen werden.
3	Major	Nutzung eines Teiles des Software-Moduls ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.	Häufung von kurzfristigen Störungen des Software-Moduls
4	Minor (+ Normal)	Nutzung eines Teiles des Software-Moduls ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.	Das Software-Modul geht in einen Wartezustand und kann jedoch durch Neu-Anmeldung aktiviert werden
5	Trivial	Die zweckmäßige Nutzung des Software-Moduls ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit.	Störende zusätzliche Ausgaben am Bildschirm, Dokumentationsfehler/Sc hreibfehler

Anhang 2: Beispielmodell für Service Level Agreements

Die in der Tabelle genannten Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten sind ein aktueller Diskussionsstand von openKONSEQUENZ und sind in der Preisindikation durch die üblichen Reaktionszeiten der Anbieter zu ersetzen.

Fehlerklasse	Reaktionszeit	Fehlerbehebungszeiten
1 - Blocker	4 Stunden	1 Servicetag
2 - Critical	6 Stunden	5 Servicetage
3 - Major	1 Servicetag	10 Servicetage
4 - Minor	2 Servicetage	6 Monate
5 - Trivial	5 Servicetage	Mit dem nächsten regulären Release

Servicezeit: Montag bis Freitag (mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Ort des Auftragnehmers) 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Servicetag: Leistungstag innerhalb der Servicezeit

Reaktionszeit: Innerhalb dieser Zeit startet der Auftragnehmer mit der Analyse der Fehlermeldung