

Lifecycle Management Policy

1. Gegenstand

In diesem Dokument werden die Leistungsinhalte der Komponenten *Application Management Services* und *Upgrade Services* (Bestandteile der Cloud Services) sowie die optionalen Komponenten *Customer Success Management*- und *Regelbetreuung* des Cloud-Services-Vertrags beschrieben.

2. Application Management Services (AMS)

Im Rahmen der Dienstleistung „Application Management“ übernimmt Forterro den Betrieb der Software-Produkte inkl. Anpassungen und Konfigurationen und sorgt für deren Verfügbarkeit und Erreichbarkeit.

Folgende Tätigkeiten sind beinhaltet:

- Regelmäßige Überprüfung der Erreichbarkeit des ERP-Servers und des Software-Produkts.
- Regelmäßige Durchführung von System-Status-Überprüfungen im operativen Betrieb der Cloud Services in der Cloud-Umgebung einschließlich, soweit für die Software-Produkte zutreffend, des Betriebssystems („Monitoring“). Daraus resultierende notwendige Korrekturen werden durchgeführt und protokolliert.
- Einspielen von bis zu 6 Software Patch-Releases pro Jahr, sofern sich der Kunde auf der sog. Patchlinie befindet und diese keine Funktionalitätserweiterungen oder -veränderungen beinhalten; die Installation von Software-Patches¹ erfolgt nur nach terminlicher Abstimmung mit dem Kunden.
- Einrichtung der automatischen Back-ups und regelmäßige Überprüfung der korrekten Durchführung anhand von Logs.
- Durchführung eines Back-Up/Restore-Testlaufs für einen Mandanten einmal je Abdeckungszeitraum gemeinsam mit dem Kunden.

Die Service-Komponente „Application Management“ wird von Forterro ab dem Cloud-Services-Laufzeitbeginn regelmäßig ohne gesonderten Abruf seitens des Kunden erbracht, die Leistung wird in vierteljährlichen Review-Meetings gemeinsam bewertet.

3. Upgrade Services

Die Dienstleistung „Upgrade Services“ beinhaltet die Durchführung von funktionswahrenden Software-Upgrades für einen Produktivmandanten inklusive Herstellung der anschließenden Lauffähigkeit der zuvor existierenden Anpassungen und Konfigurationen, sofern diese nicht durch Funktionserweiterungen in der neuen Version des Software-Produkts ganz oder teilweise abgelöst oder als Ganzes entfernt wurden. Diese Leistung ermöglicht dem Kunden, dass sich seine Cloud-Services stets auf einer aktuellen unterstützten Version des Software-Produkts befinden.

Enthaltene Leistungen:

- Planung, Steuerung und Koordination des Upgrades
- Technische Durchführung des Vor-Upgrades des Software-Produkts
- Nacharbeiten und Sicherstellung der Lauffähigkeit des Software-Produkts inkl. Anpassungen und Konfigurationen

¹ „Software-Patch“ ist eine Korrektur für das Software-Produkt, sobald dieses sich auf der Patch-Linie befindet (n=20). Es dient dem Ziel, Fehler im Software-Produkt zu beheben, bekannt gewordene Sicherheitslücken zu schließen oder Dateninkonsistenzen zu beseitigen, die im Betrieb des Systems entstanden sind.

- Technische Durchführung des Echt-Upgrades des Software-Produkts inkl. Anpassungen und Konfigurationen (Voraussetzung ist die Freigabe des Vor-Upgrades durch den Kunden) sowie Serverwechsel bei Bedarf
- Echtstart-Betreuung

Dies bedeutet insbesondere, dass keine funktionalen Neuerungen oder konzeptionelle Änderungen in Form der Implementierung neuer in der neuen Version oder dem neuen Service-Pack des Software-Produktes enthaltener Funktionalitäten vorgenommen werden, wenn diese vor dem Upgrade nicht bereits ganz oder teilweise in Form einer oder mehrerer Anpassungen implementiert waren. Sollen Teilfunktionalitäten in einer Anpassung, die durch Funktionserweiterungen in der neuen Version des Software-Produkts ganz oder teilweise abgelöst oder als Ganzes entfernt wurde, in Abstimmung mit dem Kunden in Form einer neuen Anpassung implementiert werden, erfolgt dies im Rahmen einer gesonderten Beauftragung nach Abschluss des Upgrades.

Nach dem Vor-Upgrade in einem Nicht-Produktivmandanten übergibt Forterro dem Kunden die neue Version des Software-Produktes inkl. der überarbeiteten Anpassungen und Konfigurationen, damit er überprüft, ob die übergebene Lösung seine Geschäftsprozesse in der benötigten Form unterstützt. Erst nach diesem Test und schriftlicher Freigabe nimmt Forterro das Echt-Upgrade vor. Test und Freigabe des Vor-Upgrades inklusive Anpassungen und Konfigurationen durch den Kunden müssen innerhalb von drei Wochen nach Übergabe des Vor-Upgrades von Forterro an den Kunden erfolgen. Ein davon abweichender Zeitraum kann zwischen Forterro und dem Kunden im Rahmen des Projekts vereinbart werden.

Optionale zur Komponente „Upgrade Services“ kostenpflichtig hinzubuchbare Bestandteile sind:

- Upgrade von Schattenmandanten
- Upgrade der Add-Ons DMS, APS, Projektmanagement und Serviceplanner
- Upgrade von Warehouse, Shopfloor und QM
- Upgrade SQL-Connector

Ausgenommen vom Leistungsumfang dieser Service-Komponente sind die folgenden Aktivitäten:

- Upgrade von Nicht-Produktiv-Mandanten
- Upgrade von Connect
- Upgrade von BI
- Upgrade Webshop und Produktkonfigurator
- Upgrade Mobile Framework wie z.B. CRM oder Field Service
- Erstellung von funktionalen Erweiterungen von zuvor existierenden Anpassungen und Konfigurationen
- Design und Implementierung neuer Anpassungen und Konfigurationen
- Reorganisationsprojekte und transformatorische Upgrades
- Einrichtung Bewertung und Steuerkonfiguration
- Prozessleitplanken
- Neuerungsschulungen
- EDI- und Multisite-Szenarien

Die Durchführung dieser Aktivitäten bedarf einer gesonderten Beauftragung, bspw. über Regelbetreuung.

4. Regelbetreuung

Im Rahmen der Dienstleistung „Regelbetreuung“ führt Forterro regelmäßig die folgenden Arbeiten am Software-Produkt sowie an den Anpassungen und Konfigurationen oder im Zusammenhang mit diesen aus:

- monatliche (oder falls notwendig zusätzlich bei Bedarf) Durchführung von Neu- und Weiterentwicklungen von Anpassungen und Konfigurationen aufgrund neuer Geschäftsanforderungen
- monatliche (oder falls notwendig zusätzlich bei Bedarf) Unterweisung von Key Usern und Anwendern des Kunden in der korrekten Nutzung des Systems
- regelmäßige (oder falls notwendig zusätzlich bei Bedarf) Klärung von ad-hoc Fragen und Themen zur Abbildung der Anforderungen des Kunden an das Software-Produkt
- regelmäßige (oder falls notwendig zusätzlich bei Bedarf) Durchführung von Basis- und Fortgeschrittenen-Trainings zur Nutzung des Software-Produkts
- regelmäßige Installation von Patches und Umsetzung weiterer Empfehlungen, die sich zum Beispiel aus dem "System Health Check" oder allgemeinen Herstellerempfehlungen ergeben

Im jeweils ersten Monat eines jeden Abdeckungszeitraums vereinbaren die Parteien einen groben Zeitplan für die Lieferung der Service-Komponente „Regelbetreuung“ mit dem Ziel, dass diese über den Abdeckungszeitraum möglichst gleichverteilt erbracht wird. Der Abruf einzelner Leistungsbestandteile dieser Service-Komponente sowie die detaillierte Zeitplanung für die Erbringung dieser Service-Komponente erfolgt jeweils mit mindestens zwei Wochen Vorlauf während eines Abdeckungszeitraums. Die Parteien verpflichten sich, ihre jeweiligen Ressourcenplanungen so zu gestalten und aufeinander abzustimmen, dass die je Abdeckungszeitraum vorgesehenen Leistungen unter vernünftigen Bedingungen vollständig erbracht werden können. Während der Erstlaufzeit bzw. eines jeden Verlängerungszeitraums können jeweils 30% der bis zum Ende eines Abdeckungszeitraums nicht abgerufenen Leistungen in den folgenden Abdeckungszeitraum übernommen werden und müssen in diesem darauffolgenden Abdeckungszeitraum in Anspruch genommen werden; ansonsten verfallen sie ohne Rückerstattungsanspruch am Ende des Abdeckungszeitraums, der sich an denjenigen anschließt, in dem erstmalig ein Anspruch auf sie bestand.

Im Rahmen dieser Service-Komponente werden von Forterro keine „Upgrades-Services“ vorgenommen. Der maximale Umfang der je Abdeckungszeitraum erbrachten „Regelbetreuungs“-Leistungen entspricht dem in der Order Form festgelegten Kontingent. Der Bestellumfang muss einer Mindestkapazität von 12 Personentagen je Abdeckungszeitraum entsprechen.

5. Customer Success Management – nur in Verbindung mit der Komponente „Regelbetreuung“

Im Rahmen der Dienstleistung „Customer Success Management“ stellen der Kunde und Forterro gemeinsam sicher, dass die Zusammenarbeit zwischen den Parteien über die Summe sämtlicher zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarungen hinweg die langfristigen Geschäftsziele des Kunden unterstützt und dass die sich aus diesen Vereinbarungen ergebenden Einzelmaßnahmen und -leistungspakete aufeinander abgestimmt sind.

Hierzu führt Forterro gemeinsam mit dem Kunden regelmäßige Planungs-, Koordinations- und Abstimmungsleistungen durch und orchestriert im Sinne eines eindeutigen Ansprechpartners („single point of contact Forterro“) sämtliche von Forterro erbrachten Leistungen und daran beteiligten Forterro Ressourcen und Unterauftragnehmer von Forterro. Sofern relevant und vom Kunden gewünscht, beinhaltet dies auch die Koordination globaler Aktivitäten und Ressourcen auf der Seite von Forterro und ihrer beteiligten Dritten. Voraussetzung hierfür ist, dass auch der Kunde eine zentrale und globale Governance-Funktion („single point of contact Kunde“) etabliert, die der Ansprechpartner für Forterro in solchen Themen ist.

Forterro wird im Rahmen ihrer Unterstützungsleistungen gemeinsam mit diesem „single point of contact Kunde“ regelmäßig folgende Aktivitäten ausführen:

- Besprechung von Veränderungen in den Geschäftszielen und -prioritäten des Kunden, sofern sie Auswirkungen auf die Zusammenarbeit der Parteien haben oder diese zu neuen Schwerpunktsetzungen oder Arbeitsinhalten führen

- Festlegung von sich daraus ergebenden Inhalten und Prioritäten der gemeinsamen Initiativen, Projekte und Aktivitäten und deren Festhaltung in einem Customer Success Plan; sofern möglich, werden darin auch die quantitativen und qualitativen Nutzeneffekte einer jeden Maßnahme bewertet
- Überwachung des Fortschritts des Projekt- und Initiativen-Portfolios sowie dessen Übereinstimmung mit den festgelegten Zielen und ggf. steuernd eingreift
- Betrachtung und Analyse der Neuerungen im verfügbaren Produkt- und Service-Portfolio und hier insbesondere in den Software-Produkten, Bewertung wie diese zu den Zielen und Geschäftsabläufen des Kunden passen und ob diese beim Kunden eingeführt werden sollen inkl. Erstellung einer Kosten-/ Nutzenrechnung sowie einer Eintaktung in das Projekt- und Initiativen-Portfolio
- Nachhaltigkeit und Überprüfung der erzielten Nutzenbeiträge einer jeden Maßnahme („Nachkalkulation“)

Im jeweils ersten Monat eines jeden Abdeckungszeitraums vereinbaren die Parteien einen groben Zeitplan für die Lieferung der Service-Komponente „Customer Success Management“ mit dem Ziel, dass diese über den Abdeckungszeitraum möglichst gleichverteilt erbracht wird. Der Abruf einzelner Leistungsbestandteile dieser Service-Komponente sowie die detaillierte Zeitplanung für die Erbringung dieser Service-Komponente erfolgt jeweils mit mindestens zwei Wochen Vorlauf während eines Abdeckungszeitraums. Die Parteien verpflichten sich, ihre jeweiligen Ressourcenplanungen so zu gestalten und aufeinander abzustimmen, dass die je Abdeckungszeitraum vorgesehenen Leistungen unter vernünftigen Bedingungen vollständig erbracht werden können. Während der Erstlaufzeit bzw. eines jeden Verlängerungszeitraums können jeweils 20% der bis zum Ende eines Abdeckungszeitraums nicht abgerufenen Leistungen in den folgenden Abdeckungszeitraum übernommen werden und müssen in diesem darauffolgenden Abdeckungszeitraum in Anspruch genommen werden; ansonsten verfallen sie ohne Rückerstattungsanspruch am Ende des Abdeckungszeitraums, der sich an denjenigen anschließt, in dem erstmalig ein Anspruch auf sie bestand.

Die Service-Komponente „Customer Success Management“ kann nur in Verbindung mit der Komponente „Regelbetreuung“ bestellt werden. Der maximale Umfang der je Abdeckungszeitraum erbrachten „Customer Success Management“ Leistungen entspricht dem in der Order Form festgelegten Kontingent. Der Bestellumfang muss einer Mindestkapazität von 18 Personentagen je Abdeckungszeitraum entsprechen.