

SUPPORT ANFORDERUNG

- **Kostenpflichtige Supportleistungen**

- **Kostenfreier Supporttag für Neumitglieder***

* = Der von der Mitgliederversammlung 2010 beschlossene kostenfreie Supporttag für die Installation der DUVA4-CS Produktsuite (Auslieferung Juni 2011) ist über ein eigenes Formular anzufordern.

I. UMFANG VON SUPPORTLEISTUNGEN

1. Die KOSIS-Gemeinschaft DUVA bietet ihren Mitgliedern an, vor Ort Supportleistungen zu übernehmen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz und dem Betrieb des Informationsmanagementsystems DUVA stehen (Inhouseschulungen, Installationsunterstützung, Unterstützung bei der Lösung technischer und inhaltlicher Fragen).
2. Die genannten Supportleistungen werden grundsätzlich gegen Kostenerstattung (Honorar- und Reisekosten) übernommen. Neumitgliedern der KOSIS-Gemeinschaft DUVA haben ein Anrecht auf einen kostenfreien Supporttag, der separat oder in Kombination mit kostenpflichtigem Support angefordert werden kann.
3. Zeitbasis für Supportleistungen ist ein Personentag vor Ort.
4. Die Kosten pro Personentag ergeben sich aus dem jeweils fälligen Honorar. Für Mitglieder der DUVA-Lenkungsgruppe gilt ein Tagessatz von 500.- Euro. Bei freiberuflich tätigen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen gelten gegebenenfalls andere Tagessätze.
5. An- und Abreisezeiten sowie die im Vorfeld notwendige Klärung organisatorischer und technischer Fragen sind grundsätzlich kostenfrei. Anfallende Reisekosten (An- und Abreise; notwendige Übernachtungen) werden in Rechnung gestellt. Insofern die vor Ort gegebene technische oder organisatorische Situation (z. B. fehlende Berechtigungen, fehlender Ansprechpartner, fehlende Kenntnisse der Ansprechpartner, fehlende IT-Infrastruktur) oder die im Vorfeld notwendigen Absprachen zu einem erhöhten Zeitaufwand führen, behält sich die KOSIS-Gemeinschaft DUVA das Recht vor, dem betroffenen Anwender den zeitlichen Mehraufwand in Rechnung zu stellen.
6. Der kostenfreie Supporttag für Neumitglieder umfasst einen Personentag vor Ort. An- und Abreisezeiten sowie die im Vorfeld notwendige Klärung organisatorischer und technischer Fragen sind im kostenfreien Support enthalten. Gleiches gilt für anfallende Reisekosten (An- und Abreise; notwendige Übernachtungen). Insofern die vor Ort gegebene technische oder organisatorische Situation (z. B. fehlende Berechtigungen, fehlender Ansprechpartner, fehlende Kenntnisse der Ansprechpartner, fehlende IT-Infrastruktur) oder die im Vorfeld notwendigen Absprachen zu einem erhöhten Zeitaufwand führen, behält sich die KOSIS-Gemeinschaft DUVA das Recht vor, dem betroffenen Anwender den zeitlichen Mehraufwand in Rechnung zu stellen.
7. Der Anwender benennt im Vorfeld des gewünschten Supports und für den Supporttermin einen Ansprechpartner/eine Ansprechpartnerin. Diese müssen Auskunft über die vor Ort vorhandene Hard- und Software sowie über Art und Umfang des geplanten Supports geben können. Sie müssen im Vorfeld des Supporttermines für notwendige technische und organisatorische Informationen und Absprachen zur Verfügung stehen. Der Ansprechpartner/die Ansprechpartnerin am Supporttermin muss für notwendige technische und organisatorische Informationen und Absprachen zur Verfügung stehen und über alle zur Durchführung der gewünschten Arbeiten notwendigen Berechtigungen verfügen. Kann dieser Ansprechpartner/diese Ansprechpartnerin am Supporttag nicht durchgehend zugegen sein, so müssen die genannten Berechtigungen und alle notwendigen Informationen der Person uneingeschränkt zur Verfügung stehen, die im Auftrag der KOSIS-Gemeinschaft DUVA den Support durchführt. Der Ansprechpartner/die Ansprechpartnerin muss in diesem Falle durchgängig telefonisch erreichbar und gegebenenfalls kurzfristig persönlich verfügbar sein.
8. Die Installation von Servern und Serverdatenbanken sowie alle Arbeiten an Servern oder Serverdatenbanken, die nicht unmittelbar mit DUVA oder einem DUVA-Modul in Verbindung stehen, werden von der KOSIS-Gemeinschaft DUVA grundsätzlich nicht als Supportleistungen angeboten. Sollen solche Arbeiten dennoch als Supportleistung erbracht werden, so gilt:
 - Während der Arbeiten muss auf Seiten des Anwenders eine verantwortliche und entsprechend kompetente Person zugegen sein, die die IT-Landschaft vor Ort kennt über alle notwendigen Passworte und Rechte verfügt.
 - Die rechtliche und technische Verantwortung für Server oder Serverdatenbanken und die an ihnen durchgeführten Arbeiten liegt auf Seiten des Anwenders, sofern es sich nicht um Arbeiten

handelt, die unmittelbar im Zusammenhang mit DUVA stehen (z. B. das Einspielen der DUVA-Datenbankskripte). Die KOSIS-Gemeinschaft DUVA und durch sie mit der Durchführung von Supportleistungen beauftragte Personen übernehmen für die Installation und Konfiguration von Servern oder Serverdatenbanken keinerlei Gewährleistungspflichten.

- Für die Beschaffung von entsprechender Software ist gegebenenfalls der Anwender verantwortlich.

9. Supportleistungen für Version 3.5 des DUVA-Nachweissystems werden nicht mehr erbracht. Supportleistungen für die Versionen 4.0 und 4.1 des DUVA-Nachweissystems (Auslieferungen 2006 und 2008) werden noch bis Ende 2013 erbracht.

10. Das DUVA-Modul M-Direkt wird seit seiner Anpassung an den Betrieb mit Serverdatenbanken nicht mehr weiter entwickelt (Auslieferungsstand Juni 2011); es wurde mittlerweile aus der Liste der auszuliefernden / zu installierenden Module gestrichen. Empfohlen wird, statt des Moduls M-Direkt die mittlerweile vorliegende und funktional entsprechend angepasste lokal installierbare Version des Internet-Assistenten einzusetzen. Aktuelle Installationsdateien des Internet-Assistenten sowie aktuelle Programmupdates anderer Module werden von DUVA bereit gestellt.

II. ANGABEN ZUM DUVA-ANWENDER

Bei welchem Mitglied der DUVA-Wartungsgemeinschaft soll der Support durchgeführt werden?

Institution, Amt, Abteilung: _____

Wo soll der Support durchgeführt werden?

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Wer steht im Vorfeld des Supports als Ansprechpartner/Ansprechpartnerin zur Verfügung?

Name: _____

Telefon: _____

Mail: _____

Wer steht während des Supports als Ansprechpartner/Ansprechpartnerin zur Verfügung?

Name: _____

Telefon: _____

Mail: _____

III. GEWÜNSCHTE SUPPORTLEISTUNG(EN)

Welche Supportleistung(en) soll(en) im Rahmen des angeforderten Supports erbracht werden?

Gewünschte Dauer des angeforderten Supports:

_____ Personentage

In welchem DUVA-System ist der angeforderte Support durchzuführen?

- DUVA4-CS für Serverdatenbanken (Auslieferung 2011)
- Version 4.1 (Auslieferung 2008)
- Version 4 (Auslieferung 2006)

Welcher Lizenztyp ist vom angeforderten Support betroffen?

- Einzelplatzlizenz Mehrplatzlizenz

Mit welcher Datenbank wird das vom angeforderten Support betroffene System betrieben?

- Oracle in der Version _____
- MS-SQL in der Version _____
- Paradox _____

Sind Arbeiten auf einem Applikationsserver durchzuführen?

Ja

Nein

Welche Betriebssysteme sind bezüglich der DUVA-Module vom angeforderten Support betroffen?

Lokales bzw. clientseitiges Betriebssystem _____

Betriebssystem im Netzwerk _____

Serverseitiges Betriebssystem _____

Falls Internetmodule (Webinstallation des Internet-Assistenten / Internet-Erfassung / Metadatennavigator) vom angeforderten Support betroffen sein sollen: Welcher Webserver und welches serverseitige Betriebssystem kommen zum Einsatz?

Webserver _____

Serverseitiges Betriebssystem _____

Falls eine Serverdatenbank vom Support betroffen sein soll: Welches Betriebssystem wird für den Datenbankserver eingesetzt?

Betriebssystem _____

IV. TERMIN DES SUPPORTS

Gibt es Termine / Zeiträume, die Sie für den geplanten Support bevorzugen würden?

Termin / Zeitraum _____

Termin / Zeitraum _____

Termin / Zeitraum _____

Gibt es Termine / Zeiträume, in denen ein Support aufgrund von Wahlen oder ähnlichen Ereignissen nicht durchgeführt werden kann?

Termin / Zeitraum _____

Termin / Zeitraum _____

Termin / Zeitraum _____

V. Abrechnung/Teilabrechnung des angeforderten Supports über den kostenfreien Supporttag für Neumitglieder?

- Unserer Kommune/Institution steht noch der kostenfreie Supporttag für Neumitglieder zu. Dieser kostenfreie Support soll bei der Abrechnung des hiermit angeforderten Supports eingerechnet werden.

VI: SONSTIGE ANGABEN / WÜNSCHE ETC.

(Name, Ort, Datum, Unterschrift)

Bitte per Fax / Mail / Post zurücksenden an:

**Geschäftsstelle der KOSIS-Gemeinschaft DUVA
C/o Amt für Bürgerservice und Informationsverarbeitung Freiburg
Postfach
79095 Freiburg**

Fax: 0761/201-5598

Mail: Hduva@stadt.freiburg.de

Die KOSIS-Gemeinschaft DUVA wird sich bemühen, den eingehenden Supportwünschen möglichst schnell zu entsprechen und dabei Terminwünschen ihrer Mitglieder möglichst nach zu kommen. Zu diesem Zweck wird die DUVA-Geschäftsstelle jeweils Kontakt mit Ihnen aufnehmen.

Interner Vermerk:

Mögliche Termine	
Der Support wird durchgeführt von	
Der Support wird durchgeführt am	