

# Unterstützungsbeschreibung applikatorische Betriebsführung

Mindbreeze GmbH

Österreichisches Recht

Gültig ab 01.01.2024



Copyright ©

Mindbreeze GmbH, A-4020 Linz, 2023.

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind öffentlich. Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnissen oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

## 1. Systeme und Lokationen

### Systeme des Kunden

Mindbreeze erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich für die folgenden Systeme des Kunden:

#### Produktivsystem

- Mindbreeze InSpire Services

## 2. Vollständiges Leistungsverzeichnis

Mindbreeze erbringt im Rahmen dieser Vereinbarung die in diesem Kapitel abschließend genannten Leistungen. Die verwendeten Abkürzungen zu Häufigkeit und Zeitfenster sind in folgenden Tabellen beschrieben:

### Häufigkeit

Abkürzung	Beschreibung
E	Einmalige Durchführung bei Vertragsbeginn (im ersten Monat)
T	Täglich
W	Wöchentlich
M	Monatlich
B	Bei Bedarf

### Zeitfenster

Abkürzung	Beschreibung
K	In der vereinbarten Betriebsführungszeit (siehe Punkt „Leistungen, Bereiche und Zeiten“ der Vereinbarung)
W	In einem mit dem Auftraggeber abzustimmenden Wartungsfenster

<b>Allgemein</b>			
<b>Tätigkeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>Zeitenster</b>	<b>Zustimmung AG</b>
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Hotfixes/Patches für Mindbreeze InSpire	B	W	ja
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Softwarekomponenten für Mindbreeze InSpire	B	W	ja
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Lizenzschlüssel für Mindbreeze InSpire	B	W	ja
Eskalation an das zentrale Problemmanagement	B	K	-

<b>Betriebssystem</b>			
<b>Tätigkeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>Zeitenster</b>	<b>Zustimmung AG</b>
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Fehlerprotokolle	T	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Systemauslastung und Suche nach Auslastungsspitzen mit Fabasoft app.telemetry, beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessor</li> <li>• Datenträger</li> <li>• Speicher</li> <li>• Netzwerk</li> </ul>	T	K	-

<b>Mindbreeze InSpire</b>			
<b>Tätigkeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>Zeitenster</b>	<b>Zustimmung AG</b>
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Mindbreeze InSpire Fehlerprotokolle	T	K	-

Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Systemauslastung mit Fabasoft app.telemetry und Suche nach Auslastungsspitzen von Mindbreeze InSpire, beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thread-Auslastung</li> <li>• Cache-Auslastung</li> <li>• Durchschnittliche Größe der übertragenen Dokumente</li> <li>• Maximale Größe der übertragenen Dokumente</li> <li>• CPU-Verbrauch der Prozesse von Mindbreeze InSpire</li> <li>• Speicherverbrauch der Prozesse von Mindbreeze InSpire</li> </ul>	T	K	-
Kontrolle der Indices von Mindbreeze InSpire	B	K	-
Erstellung von Performance Baselines mit Fabasoft app.telemetry	M	K	-
Anregungen (per E-Mail genügt) für mögliche vom Kunden zu veranlassende Performance-Tuning-Maßnahmen im Falle einer wesentlichen Verschlechterung der Antwortzeiten der Fabasoft-Softwareprodukte	B	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Verfügbarkeit von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	T	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen des Antwortzeitverhaltens von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	T	K	-
Erstanalyse und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen von auffälligen Anfragen von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	B	K	-
Kontrolle und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Gültigkeit von installierten Lizenzschlüsseln für Mindbreeze InSpire	M	K	-
Installation der abgestimmten Mindbreeze InSpire Releases pro Jahr	B	K	
Zusammenarbeit mit dem Applikationsbetrieb und Support des Kunden im Rahmen der Erfüllung der applikatorische Betriebsführung	B	W	

### 3. Eskalationswege

Die folgenden Personen bzw. Email-Verteilerliste werden von Mindbreeze bei Problemen informiert:

- **TBD**

#### **Austausch wichtiger Kontaktdaten:**

##### **Seitens Kunde:**

- **TBD**

##### **Seitens Mindbreeze:**

<https://tickets.mindbreeze.com> oder ein E-Mail an [support@mindbreeze.com](mailto:support@mindbreeze.com).