

Vertriebs- information

Externe Dokumentation
Software Support (co-delivery) V2.1

Ausgabe: 2.6
Datum: 28. Juni 2017
Verfasser: Unify, IDM CCS PPM MTC

Inhaltsverzeichnis

1	Überblick	5
1.1	Einleitung	5
1.2	Umfang des Service-Pakets	5
2	Service-Beschreibung	7
2.1	Überblick	7
2.2	Service-Beschreibung (Details)	7
3	Vertriebsmodell	11
3.1	Geschäftsmodelle	11
3.2	Vertriebsszenarien	14
4	Leistungsmerkmale von Software Support (co-delivery) V2.1	16
4.1	Wissensdatenbank	16
4.2	Web Support	17
4.3	Experten-Hotline	18
4.5	Service-Vertragsportal	20
4.6	Remote-Service-Plattform (RSP)	21
4.7	Berechtigung zur Software-Hochrüstung („Software License Upgrade Entitlement“)	22
5	Informationen über Preis- und Bestellmechanismen	23
5.1	Software Support (co-delivery) V2.1 für Inklusiv-Service-Produkte	24
5.2	Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte	24
5.3	Software Support Wiederaufnahmerichtlinie (Inklusiv- und Minimum-Service-Produkte)	24
5.4	Software Support (co-delivery) für OpenScape Health Station HiMed V9	24
5.5	Software Support (co-delivery) V2.1 für „Andere Produkte“	26
5.6	Remote Service Plattform (Technologie-Service)	26
5.7	Erweiterungen und Vertragsverlängerung	26
5.8	Leistungsanreize (Nachlassschema)	27
6	Zusätzliche Informationen	28

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2: Wissensdatenbank	16
Abbildung 3: Experten-Hotline	18
Abbildung 4: Ticket-Management	20
Abbildung 5: Partnerportal	20
Abbildung 6: Remote Service Plattform (RSP)	21

Tabellenübersicht

Tabelle 1: Revisionsverlauf – Übersicht	4
Tabelle 2: Produktkategorie und zugehörige Produkte	6
Tabelle 4: Geschäftsmodell "Distributionspartner und Reseller - SME-Geschäft"	12
Tabelle 5: Reseller mit Professional- oder Master-Spezialisierung (LE)	13
Tabelle 6: Vertriebsszenario 1 "Software Support (co-delivery) V2.1 Inklusiv-Service-Produkte (SME)"	14
Tabelle 7: Vertriebsszenario 2 "Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte (LE)"	15
Tabelle 8: Preise, Nachlässe und Kennzahlen für Software Support (co-delivery) V2.1 pro Produktkategorie	23
Tabelle 9: Zusätzliche Informationen	28

Revisionsverlauf

Version	Datum	Verfasser/In	Änderungen
0.1	27.08.2012	Christian Cepek	Erster Entwurf des Dokuments
0.2	31.08.2012	Kristin Vanselow	Erster Entwurf für Software Support-Inhalte und Absprache mit Elizabeth Klingseisen wegen Anpassung an Indirekten Vertriebskanal
0.3	15.08.2012	Kristin Vanselow Christian Cepek Elizabeth Klingseisen	Anpassung der Inhaltsstruktur
0.4	25.09.2012	Kristin Vanselow Robert Fowles	Überprüfung hinsichtlich Inhalt und Präsentation (Lesbarkeit)
0.9	15.11.2012	Kristin Vanselow	Aktualisierung des Inhalts
1.0	15.11.2012	Robert Fowles	Genehmigung zur Erstveröffentlichung
1.0	22.4.2013	Dr. Kristin Vanselow	Fundamentale Überarbeitung der Inhalte
1.2	23.05.2013	Robert Fowles	Geringfügige Änderungen
2.0	12.7.2014	Robert Fowles	Überarbeitung bzgl. Freigabe von Large Enterprise und Umbenennung von Software Support (co-delivery) V2.1 zu Software Support
2.1	24.9.2014	Robert Fowles	Überarbeitung zwecks Hinzufügen von „Software für Hochrüstung“ und angefordertem Service bei LE Produkten für ein 1 Jahr
2.2	08.12.2014	Dr. Kristin Vanselow	Updates von Geschäftsmodell & Partner Typen
2.3	12.01.2015	Andreas Reincke	Prüfung und Freigabe
2.4	18.12.2015	Axel Pütz	Hinzufügen von Kapitel 5.4 (SSP für HiMed)
2.5	09.05.2017	Andreas Reincke	Aktualisierung für V2.1 (Mehrjahresverträge, keine Service-Lizenzen, keine Vertragslaufzeitverlängerung bei Erweiterung, Vertragsbeginn bei Bestellbestätigung)
2.6	28.06.2017	Andreas Reincke	4.7.1 aktualisiert

Tabelle 1: Revisionsverlauf – Übersicht

1 Überblick

1.1 Einleitung

Software Support (co-delivery) V2.1 ist der globale Support Service von Unify für den indirekten Vertriebskanal. Software Support V2.1 ist ein Angebot an Unify Partner für eine gemeinsame Service-Erbringung (co-delivery). Reseller oder Distributoren mit Master oder Professional-Spezialisierung sind mit dieser Service-Unterstützung in der Lage, ihre eigene Service-Leistung an Endkunden zu erbringen. Diese beinhaltet:

- **Für Small Medium Enterprise (SME) Produkte:** Einen 3-jährigen Inklusiv-Service, welcher Fernwartungs-Service-Leistungen, eine Software-Lizenz-Upgrade-Berechtigung und die Nutzung der Remote Service Plattform beinhaltet.
- **Für Large Enterprises (LE) Produkte:** Einen 12-, 36- oder 60-monatigen erforderlichen Service, der Fernwartungs-Service-Leistungen und eine Software-Lizenz-Upgrade-Berechtigung enthält.

Software Support (co-delivery) V2.1 steht auch Resellern mit der erforderlichen Spezialisierung zur Verfügung, sofern ihnen ein Distributor die entsprechenden Rechte zur Nutzung des Services gewährt.

1.2 Umfang des Service-Pakets

Der Software Support (co-delivery) V2.1-Service ist auf unser Kernportfolio an Produkten und Lösungen ausgerichtet.

Es existieren zwei Kategorien:

- Software Support (co-delivery) V2.1 für Inklusiv-Service-Produkte (fokussiert auf SME-Produkte)
- Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte (fokussiert auf LE-Produkte)

Für Inklusiv- und Minimum-Service-Produkte ist der Bestandteil des Service wie folgt definiert:

- Software Support-Produkte mit Web Support
- Software Support-Produkte mit Web Support und zusätzlich einer Experten-Hotline

Tabelle 2 zeigt die Kategorien und ihre zugehörigen Produkte. Die jeweils aktuelle Version dieser Tabelle ist im Partnerportal verfügbar.

Support Services: Product Coverage				
Product Version	Software Support			
	Incident Support, self services, knowledge base	Software License Upgrade Entitlement	Software updates	Expert Assistance Hotline (co-delivery only)
OpenScope Business	●	●	●	●
OpenScope 4000 V7, 8 (incl. Softgate, Access 500 V/x, RGE350a)	●	●	●	●
OpenScope Voice V8, 9	●	●	●	●
OpenScope Xpressions V7	●		●	●
OpenScope Contact Center Enterprise V8, 9	●	●	●	●
OpenScope Contact Center Extension V3	●	●	●	●
OpenScope Contact Center Campaign Director V7	●	●	●	
OpenScope UC Application V9	●	●	●	●
OpenScope Enterprise Express V8, 9	●	●	●	●
OpenScope Fault Management V8, 9	●	●	●	
OpenScope 4000 Manager V7	●	●	●	
Display Telephone Book V9.0 (DTB)	●		●	
OpenScope Cordless IP V1 Server	●	●	●	
OpenScope Accounting V3, 2	●	●	●	
OpenScope Web Collaboration V7	●	●	●	
OpenScope Xpert V5	●	●	●	
OpenScope Branch V8, 9	●	●	●	
OpenScope Personal Edition V7	●	●	●	
OpenScope SBC V8, 9	●	●	●	
OpenScope Common Management Platform V7	●	●	●	
OpenScope E/A-Cockpit V7	●	●	●	
OpenScope Identity Lifecycle Assistant V3	●	●	●	
AC-Win IP V2*	●		●	
HPATH DS-Win V4*	●		●	
BUF Win V3*	●		●	
HPATH CAP V3*	●		●	
OpenScope Deployment Service V7	●	●	●	
OpenScope Contact Center Agile V8, 9	●	●	●	
OpenScope Healthcare Solution V30	only co-delivery	●	●	
OSCAR V4*	●		●	

* covered with SSP of hosted system

Tabelle 2: Produktkategorie und zugehörige Produkte

2 Service-Beschreibung

2.1 Überblick

Software Support (co-delivery) V2.1 ist ein Minimum-Service-Angebot, das technische Unterstützung für autorisierte Partner bereitstellt, die selbst den Level-1-Support für Endkunden leisten. Zu diesem Support gehört eine Level-2-Experten-Hotline für Wartung und Installation, die zertifizierte Techniker für bestimmte Produkte in Anspruch nehmen können.

Software Support (co-delivery) V2.1 umfasst:

- Web-Zugang zu Level 2 und Level 3-Service-Unterstützung für Produkte, für die bei den Partnern eine große Service-Erfahrung besteht sowie Anwendungen mit geringem Unterstützungsbedarf.
- Software-Korrekturen und Zugang zu Web Tools.
- Eine Dienstgütevereinbarung (SLA) für die Antwort auf Anfragen mit Priorität 1 von einer Stunde. Priorität 1 bedeutet dabei, dass die Geschäftsprozesse des Kunden durch Produktstörungen erheblich beeinträchtigt werden.
- Die Experten-Hotline ist als Bestandteil des Minimum-Services für bestimmte Produkte verfügbar.
- Die Software-Lizenz-Upgrade-Berechtigung für Inklusiv-Service- und für Minimum-Service-Produkte.
- Remote Service Plattform (RSP) ist für Produkte mit Inklusiv-Service verfügbar (für Minimum-Service-Produkte optional).

2.2 Service-Beschreibung (Details)

Die aktuelle Version der Service-Beschreibung für Software Support (co-delivery) V2.1 ist im Partnerportal verfügbar.

2.2.1 Partnerportal

Der Partner erhält Zugang zum Partnerportal von Unify. Dieses Online-Portal wurde speziell für Partner entwickelt und vereinfacht und beschleunigt die Kommunikation erheblich. Neben anderen Tools und Informationen bietet das Partnerportal Zugang zu folgenden Service-relevanten Online-Support-Services.

- **Known Error-Datenbank**
Unify ermöglicht den Zugang zu einer Service-Wissensdatenbank mit Informationen über alle bekannten Fehler und Fehlerbeschreibungen.
- **Case Tracking**
Der Partner erhält Online-Zugang zum Case Tracking-System von Unify; dieses ermöglicht die Web-basierte Erfassung neuer Tickets und die Nachverfolgung bestehender Tickets, die der Partner angelegt hat.

2.2.2 Partner Desk

- Entgegennahme von Störungsmeldungen und/oder Serviceanfragen des Partners über das Partnerportal
 - Servicezeit 8/5
 - Servicezeit 24/7 nur für Störungen mit Priorität 1
- Je nach geografischer Region wird Software Support (co-delivery) V2.1 in folgenden Sprachen bereitgestellt:
 - Englisch
 - Deutsch
- Validieren des Partners und Erteilen der Berechtigung
- Bestätigung der Berechtigung der Störungsmeldung/der Serviceanfrage des Partners
- Bestätigung der Störungsmeldung und/oder der Serviceanfrage für den Partner

- Reaktionszeit
 - **Störungen mit Priorität 1:** Reaktion innerhalb von **1 Service-Stunde** nach Meldung der Störung
 - **Störungen mit Priorität 2:** Reaktion innerhalb von **2 Service-Stunden** nach Meldung der Störung
 - **Störungen mit Priorität 3:** Reaktion innerhalb von **8 Service-Stunden** nach Meldung der Störung
- Anforderung zusätzlicher Daten und/oder des Fernzugriffs auf das Produkt zu Diagnosezwecken beim Partner über das Partnerportal, per E-Mail oder Telefon
- Verwaltung und Koordination der Störungsbehebung
- Der Urheber der Störungsmeldung und/oder der Serviceanfrage wird per Partnerportal oder E-Mail über die Fortschritte auf dem Laufenden gehalten.

2.2.3 Level 2-Support

- Überprüfung der gemeldeten Störung und Erarbeitung einer Lösung
- Bei Bedarf Koordination der Arbeit mit dem Level 3-Support
- Muss der Level 2-Support auf den Level 3-Support zurückgreifen, um eine Lösung zu erarbeiten, wird die gemeldete Störung an den Level 3-Support übertragen.

2.2.4 Level 3-Support

- Weitere Untersuchung der gemeldeten Störung und Erarbeitung einer Lösung, bei Bedarf unter Einsatz einer Labortestumgebung. Hierbei kann es sich um Hot-Fixes, neue Firmware bzw. die Aktualisierung des Software-Freigabeplans handeln.

2.2.5 Experten-Hotline (gilt nicht für Produkte mit reinem Web-Support)

- Entgegennahme von Service-Anfragen des Partners per Telefon oder über das Partnerportal
 - Servicezeit 8/5
- Je nach geografischer Region wird die Experten-Hotline in folgenden Sprachen bereitgestellt:
 - Englisch
 - Deutsch
- Bei Bedarf Kontaktaufnahme mit dem Partner zur weiteren Qualifizierung der Anfrage
- Weiterleitung einer nicht für die Experten-Hotline qualifizierten Service-Anfrage an die zuständigen Unify-Ressourcen
- Bei nicht für die Experten-Hotline qualifizierten Serviceanfragen Remote-Bereitstellung von Empfehlungen und Hinweisen zu Betrieb und Konfiguration von Software, Hardware und/oder Services
- Überprüfung mit dem Partner, ob die Service-Anfrage erfolgreich abgeschlossen wurde
- Benachrichtigung des Partners über den erfolgreichen Abschluss der Service-Anfrage
- Bereitstellung von Management-Informationen, über die bei der Experten-Hotline eingegangene Service-Anfrage für das Service Level Management

2.2.6 Anspruch auf Software-Lizenz-Upgrades (gilt für Inklusiv-Service-Produkte und Minimum-Service-Produkte)

Der Anspruch auf Software-Lizenz-Upgrades gewährt dem Partner das Recht, die Software-Lizenzen von Produkten von Unify mit Software-Versionen zu aktualisieren, die von Unify offiziell herausgegeben wurden, sofern verfügbar. Die Services umfassen Folgendes:

- Bereitstellung der aktuellen Software-Upgrade-Lizenzen nach Bestellung durch den Partner
- Bereitstellung der Software-Upgrade-Lizenzen, falls und soweit verfügbar, für vertraglich vereinbarte Systeme/Software auf dem Software-Download-Server über das Partnerportal
- Bereitstellung der zur Aktivierung der Software-Upgrade-Lizenzen erforderlichen Lizenzschlüssel auf dem zentralen Lizenz-Server
- Bereitstellung der dazugehörigen Dokumentation
- Unify informiert den Partner über die Hardware- und Software-Voraussetzungen für den Einsatz der neuen Software-Versionen und die Aufrechterhaltung der Netzkompatibilität.

2.2.7 Remote Service Plattform (gilt nur für Produkte, die unter die Richtlinien für Inklusiv-Services fallen)

Die Remote Service Plattform wird gemäß der Software Support (co-delivery) V2.1-Registrierung angeboten und bietet:

- Sicheren Zugang zur Remote Service Plattform (RSP)
- Möglichkeit zum Fernzugriff auf die Kundensysteme innerhalb der geschlossenen Benutzergruppen („Closed User Groups“, CUG) für eigene Service- und Wartungszwecke, entweder per SIRA oder SSDP
- Möglichkeit, den Fernzugriff auf Kunden-Systeme nach Bedarf oder dauerhaft an eine andere Partei zu übertragen, z. B. den Unify Partner Desk oder einen Distributor
- Übersicht über die tatsächlich unterstützten Systeme und die empfohlene Konnektivität als Anwendungsfälle im Partnerportal
- Zentrale Protokollierung der Aktivitäten der Partner-Service-Techniker
- Zugang zu Service-Support-Informationen hinsichtlich Installation, Konfiguration, Wartung und Betrieb der Remote Service Plattform

2.2.8 Vom Partner zu erfüllende Service-Voraussetzungen

- Bereitstellung und Aufrechterhaltung einer sicheren Verbindung, über die Unify bei Bedarf auf das Produkt fernzugreifen kann
- Prüfung der Mindestanforderungen von Unify zwecks Herstellung der Konnektivität zwischen dem Unify Service-Center und dem Produkt, auf das Unify fernzugreifen soll und Koordination von Sicherheits-, Routing- und anderen Logistikfragen zum Zugriff durch Unify gemeinsam mit Unify
- Bereitstellung aller für den Level 2 und 3-Support benötigten Informationen, die der Partner im Rahmen der Support-Aktivitäten gesammelt hat, an Unify
- Prüfung der Mindestanforderungen von Unify zwecks Herstellung der Konnektivität zwischen der RSP und der IT-Infrastruktur des Partners und Koordination von Sicherheits-, Routing- und anderen Logistikfragen zum RSP-Zugang gemeinsam mit Unify
- Prüfung der Mindestanforderungen von Unify zwecks Herstellung der Konnektivität zwischen der IT-Infrastruktur des Kunden und der RSP
- Sichten der Service-Wissensdatenbank von Unify, der RSP-Web-Informationen und/oder der Informationen im SSDP-Liveticker vor Meldung einer Störung oder einer Serviceanfrage
- Der Partner richtet Störungsmeldungen/Serviceanfragen an den Partner Desk.

2.2.9 Service-Ausschlüsse

- Vor-Ort-Service
- Entwicklung von Produkt-Eigenschaften/-Funktionalitäten
- Lösung vorübergehender Störungen, die vom Partner nicht repliziert werden können
- Arbeiten, die durch Abnutzung und Verschleiß im üblichen Umfang bedingt sind
- Unbeabsichtigte oder vorsätzliche Beschädigung, missbräuchliche Verwendung, Fahrlässigkeit oder Nichtbeachtung der Empfehlungen von Unify, vom jeweiligen Telekommunikations- oder Computer-Netzwerkbetreiber oder anderen einschlägigen Fachleuten; vom System unabhängige Ursachen, einschließlich Ausfälle und Schwankungen bei der Stromversorgung und Klimatisierung; Ausfälle oder Fehler des entsprechenden Telekommunikations- oder Computer-Netzwerks
- Falls der Partner keine Genehmigung für notwendige Übergangslösungen gibt
- Das Betriebssystem des Systems, ausgenommen:
 - Lösung von Störungen für OpenScope Voice-Systeme, die ein Linux-Betriebssystem verwenden
 - Falls bei einer Unterbrechung der Kommunikation zwischen Software und Betriebssystem ein Neustart des Systems bzw. ein Neustart der Prozesse auf dem System über Fernzugriff durch den Service-Anbieter mit hoher Wahrscheinlichkeit die Kommunikation wiederherstellt
 - Der Anspruch auf ein Software Upgrade (sofern zutreffend) umfasst nicht die Einbringung der Software Upgrades in das System des Kunden.

- Darüber hinaus kann Unify insbesondere aber nicht ausschließlich alle durch folgende Gründe verursachten Leistungen gesondert in Rechnung stellen:
 - Unbeabsichtigte oder vorsätzliche Beschädigung, missbräuchliche Verwendung, Fahrlässigkeit oder Nichtbeachtung der Empfehlungen von Unify, dem jeweiligen Telekommunikations- oder Computer-Netzbetreiber oder anderen einschlägigen Fachleuten; vom Produkt unabhängige Ursachen, einschließlich Ausfälle und Schwankungen bei der Stromversorgung und Klimatisierung; Ausfälle oder Fehler des entsprechenden Telekommunikations- oder Computer-Netzwerks
 - Aufgrund von Viren oder betrügerischer Verwendung des Produkts notwendige Arbeiten
 - Nutzung des Produkts durch den Partner oder seiner Erfüllungsgehilfen außerhalb der für die Nutzung zulässigen Parameter oder der Spezifikation
- Der Anspruch auf Software Upgrades deckt nicht die Einbringung der Software Upgrades in das System des Kunden ab
- RSP einmalige Anschlusskosten
- Bereitstellung einer Internet-Verbindung durch den Partner für den Zugang zur RSP
- Bearbeitung einer Störung, wenn die RSP sich als nicht fehlerhaft erweist
- Nutzung der RSP durch den Partner oder seine Erfüllungsgehilfen außerhalb der für die Nutzung zulässigen Parameter oder der Spezifikation
- Aufgrund von Viren oder betrügerischer Verwendung der RSP notwendige Arbeiten
- Falls der Partner Unify auf Aufforderung nicht alle zur Authentifizierung für die RSP notwendigen Informationen bereitstellt (z. B. SNMP Community Strings, AES-Benutzer oder -Passwort)
- Falls der Partner den Austausch von Betriebsverkehr (z. B. ICMP, SNMP, telnet, NMS-Kommunikationsports) zwischen System und der RSP durch Routing/Firewalls behindert
- Echtzeitüberwachung, Auswertungen und Dienstprogramme für die Verteilung von Auswertungen werden nicht verwendet oder weiterverkauft
- Für Modemverbindungen anfallende Anbieterkosten

3 Vertriebsmodell

Dieses Kapitel enthält Informationen zu den verschiedenen Partnertypen und wie diese jeweils mit Software Support zu adressieren sind. Es berücksichtigt die Schlüsselkriterien von Software Support (co-delivery) V2.1 für jede Produktkategorie (Inklusiv-Service-Produkte, Minimum-Service-Produkte und andere Produkte) und bietet werthaltige Argumente und Ausrichtungen in Bezug auf jeden Partnertyp.

Unify ist sich der Bedeutung effektiver Partnerschaften für die Entwicklung, Implementierung und Distribution umfassend integrierter Echtzeitkommunikationslösungen bewusst. Unser Erfolg hängt davon ab, dass unsere Channel-Partner ihre Marktreichweite und ihre Kenntnisse über lokale Marktgegebenheiten nutzen, um Kunden in aller Welt den Wert unserer Lösungen und Services zu vermitteln. Im Gegenzug bieten wir unseren Partnern erstklassigen Support, Wettbewerbsvorteile und nachhaltige Umsatzchancen.

Das Fundament unseres Engagements für unsere Partner bildet das Partner Programm, das einheitlich verschiedene Abläufe vereinfacht und optimiert und Partnern die geschäftliche Zusammenarbeit mit Unify erleichtert. Wir erkennen an, dass verschieden Arten von Organisationen einen unterschiedlichen Geschäftswert, Erfahrungshorizont und Möglichkeiten für die Kunden mitbringen.

3.1 Geschäftsmodelle

3.1.1 Software Support (co-delivery) V2.1 für Inklusiv-Service-Produkte (SME)

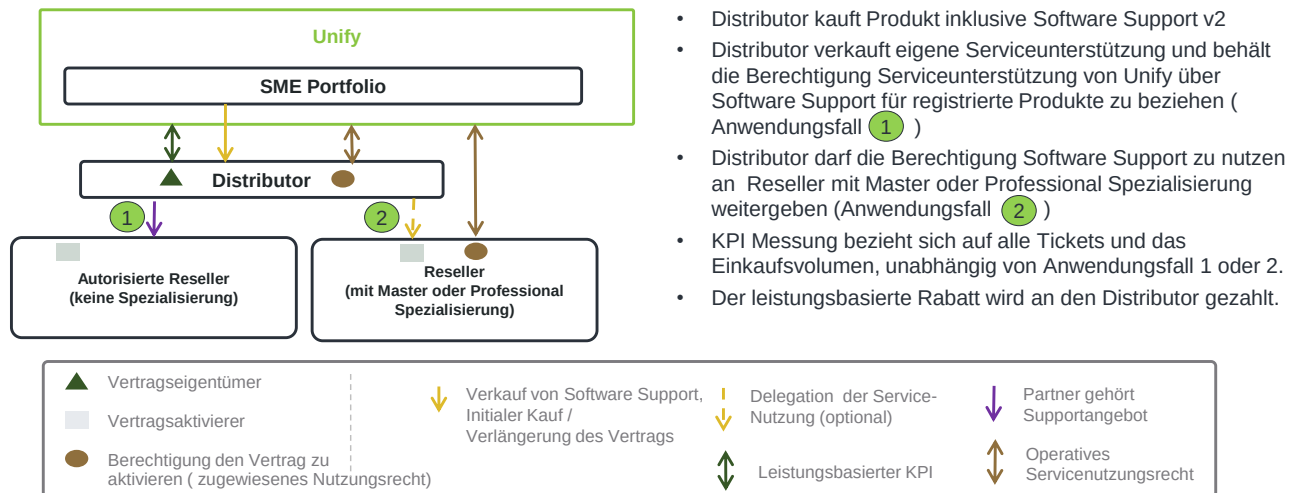
Partnertypen

Eigenschaften

Distributionspartner und Reseller (SME-Geschäft)

- Distributoren im Status „Approved“ erwerben Lösungen direkt von Unify und verkaufen diese an Wiederverkäufer (Reseller) in festgelegten Ländern weiter. Der Support variiert je nach Distributor, in der Regel umfasst er Finanzierung, Marketing sowie Pre- und After-Sales, um ihren Partnern zu helfen, die Herausforderungen ihrer Kunden zu erfüllen.
- Vertriebspartner mit Master- und Professional-Spezialisierung sind Unternehmen, die Lösungen von Unify in verschiedenen Regionen, Branchen und Märkten weltweit verkaufen. Die Größe der Unternehmen reicht von VARs (Value-Added Resellers) mit einem Standort bis hin zu multinationalen Systemintegratoren, deren Portfolio eine ganze Reihe von Produkten und Services aus dem IT- und Kommunikationsbereich beinhaltet.
- Autorisierte Reseller steigern Umfang und Investitionen des Distributionspartners in Absatz und Services.

Partnertypen: Distributionspartner und Reseller (SME-Geschäft)



- Distributor kauft Produkt inklusive Software Support v2
- Distributor verkauft eigene Serviceunterstützung und behält die Berechtigung Serviceunterstützung von Unify über Software Support für registrierte Produkte zu beziehen (Anwendungsfall ①)
- Distributor darf die Berechtigung Software Support zu nutzen an Reseller mit Master oder Professional Spezialisierung weitergeben (Anwendungsfall ②)
- KPI Messung bezieht sich auf alle Tickets und das Einkaufsvolumen, unabhängig von Anwendungsfall 1 oder 2.
- Der leistungsbezogene Rabatt wird an den Distributor gezahlt.

Distributionsmodell für SME

- Software Support (co-delivery) V2.1 ist für Distributoren im Produktpreis enthalten, zahlbar im Voraus und fest auf drei (3) Jahre.
- Der Distributor hat einen spezifischen KPI-Rahmen basierend auf der Ticket-Performance sowie dem gesamten Einkaufsvolumen zum Ende des Geschäftsjahres, jeweils zum 30. September.
- Das erklärte Ziel des KPI für Technischen Support ist es, die nicht zwingende Inanspruchnahme von Unify zu reduzieren und für die Partner einen Anreiz zu schaffen, die operative Probleme am effizientesten lösen. Hierzu zählt der Gebrauch der Wissensdatenbank im Partnerportal, um bekannte Fehler zu beheben.
- Der KPI des Distributors wird nach dem Gesamtwert des Einkaufsvolumens der Software-Lizenzen unter Software Support (co-delivery) V2.1 und der Summe aller gegen die lizenzierten Systeme eröffneten Tickets, unabhängig von deren Weitervermarktung gem. der oben gezeigten Anwendungsfälle 1 oder 2, gemessen.
- Im Anwendungsfall 1 hat der Reseller eine "Authorized" Spezialisierung, weshalb der Distributor sein eigenes Service-Angebot definiert und anbietet. Software Support (co-delivery) V2.1 bietet dem Distributor also Unterstützung bei der Bereitstellung dieser Services für den Reseller.
- Im Anwendungsfall 2 hat der Reseller eine Master- oder Professional-Spezialisierung, weswegen der Distributor die Option hat, den Software Support-Service weiterzuverkaufen und den Anspruch zur Nutzung des Vertrags an den Reseller zu übertragen, wodurch dieser zum berechtigten Nutzer der Vertragsrechte hinsichtlich Software Support (co-delivery) V2.1 für die entsprechende verkaufte Lösung wird. Die Leistung des Resellers wird zu den operativen KPIs des Distributors beitragen. Wenn diese Option nicht gewählt wurde, handhabt der Distributor Software Support (co-delivery) V2.1 wie in Anwendungsfall 1 beschrieben.
- Nach Ablauf der 3-jährigen Vertragslaufzeit hat der Distributor die Option auf eine Vertragsverlängerung von Software Support (co-delivery) V2.1 in Form eines "Renewals".
- In beiden Anwendungsfällen erfolgt die Aktivierung des Vertrags als Teil des Registrierungsprozesses und der Lizenzaktivierung über den Central Licensing Server (CLS).

Tabelle 3: Geschäftsmodell "Distributionspartner und Reseller - SME-Geschäft"

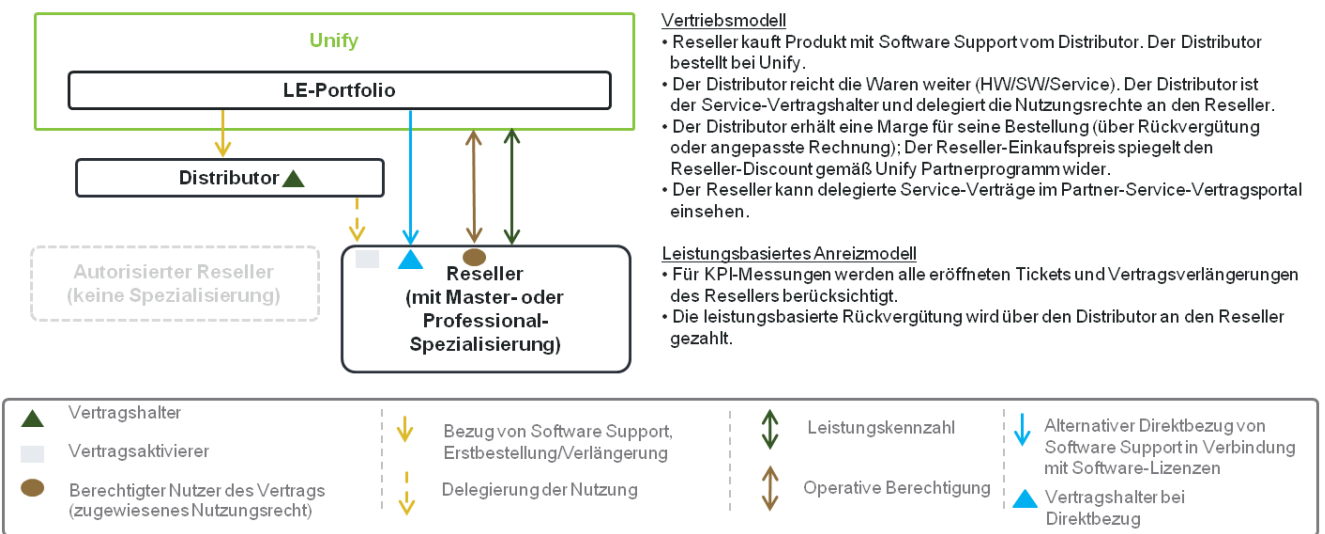
3.1.2 Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte (Large Enterprise)

Partnertyp

Partner mit Master- oder Professional-Spezialisierung in OS Voice oder OS 4000

Eigenschaften

- Partner mit Master oder Professional Spezialisierung in OS Voice oder OS 4000 sind Unternehmen/Reseller, die Lösungen von Unify in verschiedenen Regionen, Branchen und Märkten weltweit verkaufen und in der Regel auch Implementierungs- und Supportservices für diese Lösungen anbieten. Die Größe der Unternehmen reicht von VARs (Value-Added Resellers) mit nur einem Standort bis hin zu multinationalen Systemintegratoren, deren Portfolio eine ganze Reihe von Produkten und Services aus dem IT- und Kommunikationsbereich beinhaltet.



Reseller Model

- Software Support (co-delivery) V2.1 ist ein erforderlicher Service für Large Enterprise-Lösungen, fokussiert auf OS 4000 und OS Voice, welcher für mindestens 1 Jahr im Voraus gezahlt wird.
- Reseller haben einen dedizierten KPI-Rahmen, dessen Kennzahlen ab April 2015 gemessen werden. Diese Messung kann in einer Rückvergütung resultieren, die auf der Ticket Performance und der Vertragsverlängerungsquote basiert (auf jährlicher Basis).
- Das Ziel des KPIs für die Ticket Performance ist es, die unnötige Nutzung von Unify Ressourcen zu reduzieren, und für die Partner einen Anreiz zu schaffen, die effizientesten Mittel zur Lösung operativer Probleme zu nutzen. Zum Beispiel die Wissensdatenbank über das Web-Portal oder andere Self-Services zur Lösung gewöhnlicher technischer Probleme.
- Kauft der Reseller Software Support (co-delivery) V2.1 über einen Distributor, wird das Nutzungsrecht durch den Distributor delegiert, um sicherzustellen, dass der Reseller in der Lage ist, Software Support zu nutzen.
- Am Ende der Laufzeit, hat der Reseller die Option den Software Support (co-delivery) V2.1-Vertrag zu verlängern.
- Die Aktivierung des Vertrags erfolgt bei Bestellbestätigung.

Tabelle 4: Reseller mit Professional- oder Master-Spezialisierung (LE)

3.2 Vertriebs szenarien

3.2.1 Software Support (co-delivery) V2.1 für Inklusiv-Service-Produkte (SME)

Partnerszenario	Anwendung von Software Support (co-delivery) V2.1 für SME Inklusiv-Service-Produkte
Szenario-Beschreibung	Für Small Medium Enterprise (SME) umfasst Software Support (co-delivery) V2.1 einen dreijährigen Minimum-Service, welcher Remote Support Services, eine Software-Upgrade-Berechtigung und die Nutzung der Remote Service Plattform beinhaltet. Endgeräte sind im Service bereits enthalten.
Gründe für dieses Szenario	Ziel ist es ein umfassendes Unterstützungspaket auf Basis einer festen Vertragslaufzeit anzubieten, um maximalen Mehrwert zu generieren und zugleich die Prozessanforderungen für SME-Produkte zu erfüllen.
Service-Leistungen	• Self Services • Partner Desk • Experten-Hotline für bestimmte Produkte • Technische Unterstützung • Anspruch auf Software-Upgrade-Lizenzen • RSP Im Kapitel 2 sind die Service-Leistungen näher erläutert.
Leistungsmerkmale	• Wissensdatenbank • Web Support zu Experten von Unify über das Service-Portal zur Erstellung von Tickets • Software-Download-Center – enthält u.a. Software-Korrekturen und Minor Releases • Softwareversionen durch die Software-Upgrade-Berechtigung auf aktuellem Stand halten • Sofortige Expertenunterstützung zur Behebung von Störungen beim Kunden (für bestimmte Produkte) • Transparenz über den gesamten Ticket-Prozess • Der Partner kann sich auf den Remote-Support von Unify verlassen, ohne in eigene Ressourcen investieren zu müssen.

Tabelle 5: Vertriebsszenario 1 "Software Support (co-delivery) V2.1 Inklusiv-Service-Produkte (SME)"

3.2.2 Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte (Large Enterprise)

Partnerszenario	Anwendung von Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte
Szenario-Beschreibung	Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte stellt einen 12-, 36- oder 60-monatigen Minimum-Service bereit. Dazu gehört Web Support und für bestimmte Produkte die Experten-Hotline und zusätzlich die Software-Lizenz-Upgrade-Berechtigung. Der Service wird vom Partner durch Bestellung der entsprechenden Service-Bestellpositionen der Produktbestellung zugewiesen.
Gründe für dieses Szenario	Dieser Minimum-Service stellt Services für die betreffenden Produkte den Hersteller-Support sicher.
Service-Leistungen	• Self Services • Partner Desk • Technische Unterstützung • Experten-Hotline für ausgewählte Produkte

	• Anspruch auf Software-Upgrade-Lizenzen Im Kapitel 2 sind die Service-Leistungen näher erläutert.
Leistungsmerkmale	• Web Support zu Experten über das Service-Portal • Sofortige Expertenunterstützung zur Behebung von schweren Störungen beim Kunden für ausgewählte Produkte • Wissensdatenbank • Software-Download-Center - enthält u.a. Software-Korrekturen und Minor Releases • Transparenz über den Ticket-Status • Remote-Beratung zu Betrieb und Konfiguration von Software, Hardware und/oder Services bei Service-Anfragen • Der Partner kann sich auf den Remote-Support von Unify verlassen, ohne in eigene Ressourcen investieren zu müssen.

Tabelle 6: Vertriebsszenario 2 "Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte (LE)"

4 Leistungsmerkmale von Software Support (co-delivery) V2.1

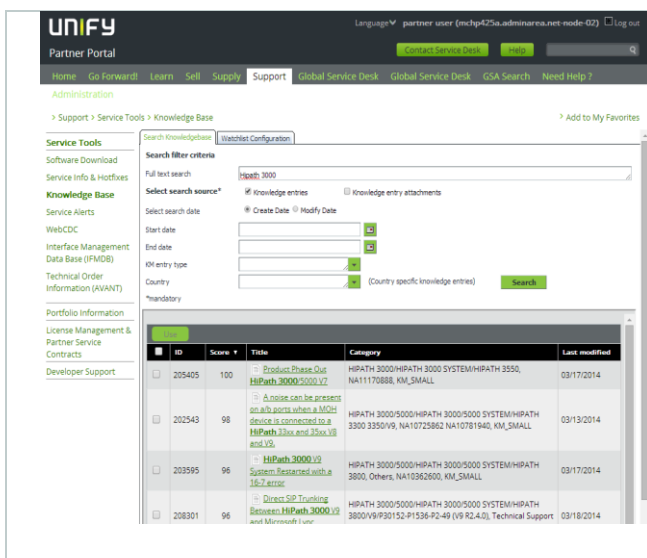
Im Vergleich zu Angeboten von Mitbewerbern und zu den bestehenden Unify-Angeboten bietet Software Support (co-delivery) V2.1 verschiedene Alleinstellungsmerkmale und Verbesserungen hinsichtlich der Servicequalität.

Software Support (co-delivery) V2.1 besteht aus fünf Kernkomponenten die einen hochqualitativen Service generieren. Dies wird in den folgenden Kapiteln beschrieben:

- **Wissensdatenbank mit stets aktuellen Informationen zur Behebung bekannter Fehler/Probleme**
- **Web Support** - Online-Zugang zwecks Ressourcenunterstützung inklusive Ticket Management
- **Experten-Hotline** mit priorisiertem Zugang zu dedizierten Technikexperten per Telefon - zur schnelleren Problemlösung
- **Ticket Management (Mid-Tier-Lösung)** für nahtlose, unterbrechungsfreie End-to-End-Kommunikation und Transparenz bei Tickets
- **Service-Vertragsportal** für das effektive Vertragsmanagement von Services, die der Partner bei Unify gekauft hat
- **Remote Service Plattform (RSP)** für schnellen, sicheren Fernzugriff - betrieben durch Unify
- **Berechtigung zur Software-Hochrüstung** zur Anreicherung des Serviceangebotes der Partner; Bereitstellung (nach Bestellung) von Software-Upgrade-Lizenzen während der Software Support (co-delivery) V2.1- Vertragslaufzeit.

4.1 Wissensdatenbank

Unsere zentrale Wissensdatenbank (siehe Abbildung 2) bietet Einblick in alle dokumentierten bekannten Fehler, damit eine Problemlösung möglichst schon am ersten Anlaufpunkt unterstützt werden kann.



Die Wissensdatenbank beinhaltet:

- Direkten Zugang zum Wissenskapital der Unify Techniker
- Support für die Fehlerbehebung mit Hilfe der Datenbank für bekannte Fehler (Known Error)
- Echtzeit und ständige Aktualisierung zu
 - Hot Fixes und Fehlerkorrekturen
 - Verweisen auf Berichte zu abgeschlossenen Problemfällen
 - SW- und HW-Freigabemitteilungen
- Die Datenbank wächst an Qualität und Wert - und auch quantitativ: in den letzten zwölf Monaten hat sich die Anzahl der gespeicherten Datensätze verdoppelt.

Abbildung 1: Wissensdatenbank

Die Wissensdatenbank (GSI.KM) umfasst das Folgende:

- Hot Fixes und Fehlerkorrekturen
- Unterstützung für die Fehleranalyse (Fehlersuche) via GSI.KM Datenbasis
- Verweise zu geschlossenen Problem-Tickets
- Software- und Hardware-Freigabemitteilungen
- Die Wissensdatenbank wächst kontinuierlich um hinterlegte Einträge und Hinweise (Verdoppelung der Anzahl in den letzten zwölf Monaten), womit diese Anwendung sehr positiv zum Support für Partner beiträgt.

4.2 Web Support

4.2.1 Level-2-Zuständigkeiten von Unify bei Software Support (co-delivery) V2.1

Unify hat beim Level-2-Support im Rahmen von Software Support (co-delivery) V2.1 mit Web Support folgende Zuständigkeiten:

- Annahme der vom Partner Desk eskalierten Support-Fälle (Incidents) und Annahme von Service-Anfragen nach technischem Support (Requests)
- Erste Überprüfung der Support-Fälle (Incidents)
- Anforderung von für die Behandlung des jeweiligen Incidents benötigten Zusatzinformationen vom Partner
- Remote-Untersuchung der Incidents und Lösungssuche, ggf. mit folgenden Bestandteilen:
 - Einrichtung einer Labor-Testumgebung zur Reproduzierung der Kundenumgebung oder Nutzung eines Testsystems, um mögliche Lösungen/Kundenkonfigurationen vor der Weitergabe an den Partner zu prüfen
 - Erstellung einer Diagnose, Ermittlung und Test möglicher Lösungen

4.2.2 Level-3-Zuständigkeiten von Unify bei Software Support (co-delivery) V2.1

Der Level-3-Support ist dafür zuständig, Probleme im Zusammenhang mit den Produkten aus dem Service-Vertrag zu untersuchen und eine Lösung dafür zu entwickeln. Der Level-3-Support von Unify ist ein Eskalationspunkt für technische Anfragen, für die der Level-2-Support von Unify keine Lösung gefunden hat.

Unify hat beim Level-3-Support folgende Zuständigkeiten:

- Annahme eskalierter Incidents/Problems/Service-Anfragen (im Zusammenhang mit einem oder mehreren Incidents) in GSI.flow (Ticket-Management)
- Erste Überprüfung der Incidents/Problems/Service-Anfragen
- Direkte Kontaktaufnahme mit dem Unify Partner Desk zur Anforderung zusätzlicher Informationen zu den Incidents/Problems/Service-Anfragen
- Remote-Untersuchung der Incidents/Problems über die Plattformen, und Lösungssuche, ggf. mit:
 - Nachstellung im Labor/einer Testumgebung zur Reproduzierung der Kundenumgebung oder Nutzung eines Testsystems, um mögliche Lösungen/Kundenkonfigurationen vor der Weitergabe an den Partner zu prüfen
 - Erstellung einer Diagnose, Ermittlung und Test möglicher Lösungen
 - Entwicklung und Tests möglicher Lösungen
- Bereitstellung der Lösungen für die Incidents/Problems, ggf. mit folgenden Bestandteilen:
 - Aktualisierung der Software-Versionsplanung
 - Bereitstellung eines Hotfix oder einer neuen Firmware-Version
 - Weitergabe von Anweisungen und Beratung zur Problemlösung an den Level-2-Support
- Status-Rückmeldungen zu den Fortschritten an den Partner Desk und den Level-2-Support
- Bereitstellung von Lösungen zu technischen Fragen auf der Grundlage der für den Partner Desk bereitgestellten Informationen einschließlich Systemkonfigurationsdateien
- Kontaktaufnahme mit dem Anfragenden, entweder direkt oder über den Partner Desk, hinsichtlich zusätzlicher Informationen oder Fernzugriff auf das System
- Falls für eine Lösung detaillierte Systemkonfigurationsinformationen erforderlich sind: Fernzugriff, Download und Überprüfung der Systemkonfiguration
- Die Annahme von Konfigurationsdaten per E-Mail, wenn keine Fernverbindung möglich oder diese

für die Lösungserbringung zwingend erforderlich ist, zwecks Analyse und Untersuchung des Incidents

- Bereitstellung von Lösungen zu technischen Fragen auf der Grundlage der Analyse und Überprüfung der Systemkonfigurationsdateien. Die Lösungen werden per Telefon oder per E-Mail bereitgestellt.
- Sofern verfügbar, Fernzugriff, Download und Überprüfung der Systemkonfiguration.
- Bereitstellung von Traces für reproduzierbare Fehler im Unify-Labor
- Konfiguration der Testumgebung zur Simulation der technischen Fragestellung und Bereitstellung einer Lösung
- Sofern Level-3-Support keine Lösung für das Problem/Request bereitstellen kann, Weiterleitung an die Entwicklungsabteilung oder GVS-Funktionen. Die Ticketverantwortung verbleibt beim Level-3-Support.
- Wenn für die Frage eine Lösung gefunden wird, veranlasst der Level-3-Support von Unify die Bereitstellung der Lösungsdetails für den Partner Desk (z.B. in der Wissensdatenbank).
- Schließen des Tasks im GSI.flow-Ticket-System nach erfolgter Lösung.

4.3 Experten-Hotline

Um die Service-Erfahrung für unsere Partner weiter zu verbessern, führen wir – genauso wie Cisco und Avaya – zusätzlich eine Experten-Hotline ein, die direkten Kontakt zu unseren Experten herstellt, die über eine umfassende Service-Erfahrung verfügen – ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber der Konkurrenz, durch das unsere Partner Zeit und Geld sparen können, indem die Ausfälle minimiert und der Lösungsprozess von Problemen deutlich beschleunigt wird. Die Experten-Hotline bietet außerdem Remote-Unterstützung, was bedeutet, dass sich Unify über einen Fernzugang mit der Lösung eines Kunden verbinden und den Partnern technische Unterstützung in Echtzeit bieten kann, während diese vor Ort sind. Die Experten-Hotline ist nur für bestimmte im Partnerportal definierte Produkte verfügbar.

Experten-Hotline - Prozessablauf:

Nachdem zuerst die Wissensdatenbank durchsucht wurde, ruft ein berechtigter Partner-Techniker, der sich z. B. beim Kunden vor Ort befindet, beim Call Desk an und bittet um Weiterleitung zur Expertenhilfe. Der Call Desk prüft dann die Berechtigung des Partner-Technikers basierend auf einer Kombination von Daten, wie Techniker-ID im Partnerportal, Zertifizierung, Art des Produkts, Vertragsnummer und Übereinstimmung von Kundenname und Vertrag. Falls es eine Übereinstimmung gibt, wird der Partner-Techniker an die Experten-Arbeitsgruppe weitergeleitet, wo er persönlich mit einem erfahrenen Experten (Level 2) sprechen kann. Falls die Datenüberprüfung ergibt, dass keine Berechtigung besteht, wird der Partner-Techniker gebeten, ein Ticket im Partner-Web-Portal zu erstellen.

In Abbildung 3 wird der Weiterleitungsprozess beim Call Desk zur Expertenhilfe veranschaulicht:

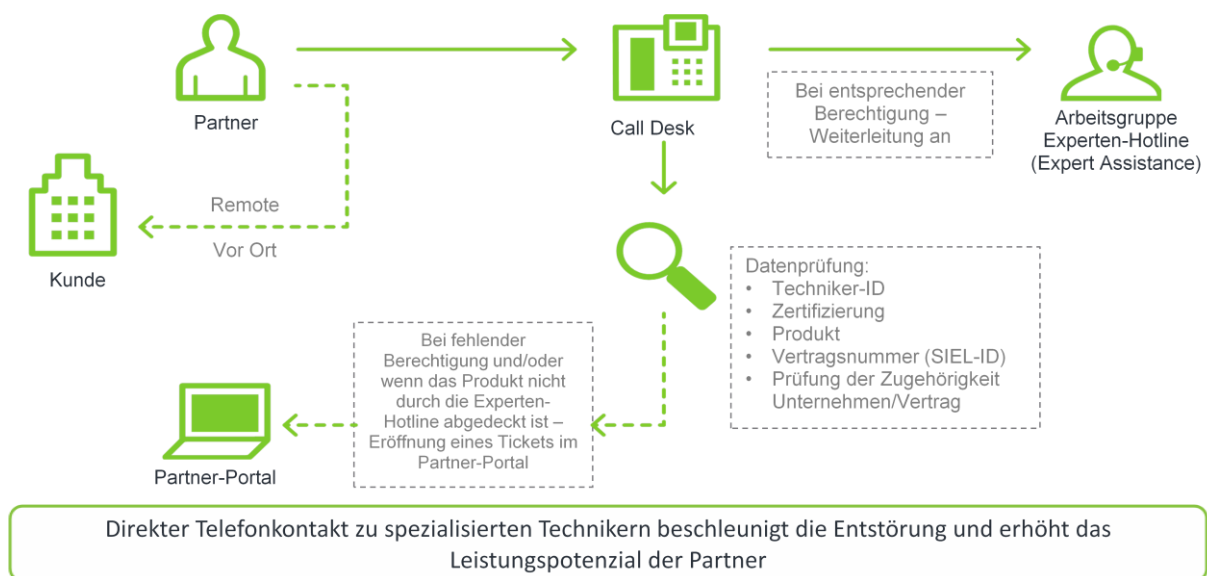


Abbildung 2: Experten-Hotline

Die Experten-Hotline für definierte Produkte bietet Ihnen:

- Direkten Telefonkontakt zu unseren Experten, um eine ad-hoc Service-Anfrage für eine Installations- oder Wartungsunterstützung zu stellen
- Direkte Tipps und Ratschläge von unseren Experten zur Lösung von Service-Anfragen als Hilfe zur Selbsthilfe

Wenn die Service-Anfrage nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums (ca. 30 Minuten) abgeschlossen werden konnte, wird der Partner-Techniker gebeten, ein Service-Ticket im Ticket Management System zur weiteren Bearbeitung zu erstellen.

Unter folgenden Telefonnummern kann der Partner-Techniker die Experten-Hotline erreichen:

Lokale Direkteinwahlnummern, die zum deutschen Call Desk weitergeleitet werden:

Deutschland: + 49 89 7007 11139
Österreich: + 43 5 7008 3910
Schweiz: + 41 58 433 2145

Lokale Direkteinwahlnummern für EMEA, die zum Call Desk in UK weitergeleitet werden:

Großbritannien: + 44 1908 8 17504
Belgien: + 32 2 406 0703
Niederlande: + 31 307 101 316
Türkei: + 90 312 292 5198
Italien: + 39 02 36 04 24 23
Bulgarien: + 35 92 91 15 98 9
China Shanghai + 86 21 61 01 38 95
Czech. Republik + 42 02 66 06 99 03
Finnland + 35 89 54 80 20 81
Frankreich + 33 17 07 49 91 9
Ungarn + 36 14 60 17 95
Polen + 48 22 344 8220
Rumänien + 40 268 303 219
Slowakei + 42 12 3229 2895
Spanien + 34 91 114 5554
Schweden + 46 10 110 5694

Eine Übersicht der Produkte, für die die Experten-Hotline zur Verfügung steht, ist im Partnerportal von Unify hinterlegt.

4.4 Ticket-Management

Beim Ticket-Management (Mid-Tier-Lösung) handelt es sich um eine integrierte End-to-End-Ticket- und Kommunikationsanwendung, die von berechtigten Partnern für Folgendes verwendet werden kann:

- Eingabe von Support-Fällen über das Partnerportal
- integrierte E-Mail-Kommunikation und Ticket-Informationen
- Steuerung des Ticket-Prozesses, der zu einer verbesserten Partnereinbindung und -transparenz beiträgt
- Zuverlässige und nachvollziehbare Kommunikation zwischen Unify und Partner / Endkunde und dem Partner.

Wie in Abbildung 4 dargestellt, ist der geschäftliche Erfolg der Partner für Unify entscheidend.

- Im Mittelpunkt der Bereitstellungsmöglichkeiten unserer Services steht das leistungsstarke Web-basierte End-to-End-Ticket-Management auf der Grundlage von intelligentem Routing.
- Auf diese Weise kann die Behandlung der Tickets insgesamt beschleunigt und die Zuordnung der geeigneten technischen Ressourcen für Ihren Support-Fall optimiert werden.
- Wir möchten unsere Partner im Hinblick auf den Ticket-Vorgang auf dem aktuellen Stand halten und ihnen Kontrollmöglichkeiten an die Hand geben. Aus diesem Grund bieten wir automatische E-Mail-Benachrichtigungen für folgende Fälle:

- Änderungen am Status des bzw. der Tickets
- Erstellung von Tickets
- interne Eskalation von Level 2 an Level 3 oder falls ein Ticket gelöst und abgeschlossen wird.

- Partner-Self-Service auf einer globalen Basis, z. B. das Erstellen und Verfolgen von Tickets
- Verbesserte Übersicht über die Details während der Ticket-Erstellung: Anlagenliste, Verlauf früherer Tickets, CI-Weiterleitungsinformationen
- Die Partner sind über die Partner-Eskalationsaufgabe voll in den Ticket-Zyklus integriert.
- Die Partner haben einen transparenten Überblick über alle am Ticket-Zyklus Beteiligten, wodurch sie alle verantwortlichen Ticket-Agenten ständig im Blick haben und die Tickets verfolgen können.

Abbildung 3: Ticket-Management

4.5 Service-Vertragsportal

- Zeigt den Status aller Service-Verträge
- Delegierung der Service-Rechte

Ein Portal für alle vertragsrelevanten Informationen

Abbildung 4: Partnerportal

Das Partner-Service-Vertragsportal ist eine neue Web-Applikation, die über das Partnerportal von Unify zugänglich ist. Das Vertragsportal enthält folgende Leistungsmerkmale:

- die Anzeige aller Service-Verträge und
- die Identifizierung von Verträgen für die Vertragsverlängerung oder die Delegierung von Service-Rechten

Im Vertragsportal werden automatisch neue Vertragsdaten angezeigt, sobald ein Produktkauf abgeschlossen ist. Jeder Vertragsdatensatz ist mit einem universellen Identifizierungszeichen, der sogenannten SIEL ID, verbunden. Für jeden Datensatz stellt ein Statusfeld Informationen vom zentralen Lizenz-Server zur Verfügung. Dies beinhaltet Status-Informationen wie z. B. ist die Aktivierung schon ausgeführt, ist ein Vertrag ausgelaufen,

derzeitiger Vertragsrechtehalter (dies ist in dem Fall wichtig, bei dem Vertragsrechte von einem Distributor zu einem Reseller delegiert werden).

4.6 Remote-Service-Plattform (RSP)

Ein abschließendes Element unseres herausragenden Services für unsere Partner ist die Remote-Service-Plattform (RSP) von Unify, die exklusiv für die Bereitstellung von Remote-Services von Unify entwickelt wurde.

Optional zum Service-Netzwerk bieten wir die RSP jetzt auch für unsere Partner an – ein sicherer und zuverlässiger Service über Fernzugriff (siehe Abbildung 6).



Abbildung 5: Remote Service Plattform (RSP)

Die Remote Service Plattform hat für Partner zwei entscheidende Vorteile:

- Sie bietet Distributoren durch den Wiederverkauf der Plattform an die Reseller Margenpotenzial und hilft ihnen, ein positives Ergebnis bei der Bereitstellung von Services zu erzielen.
- Bei Distributions- und Tier-1 Partnern, als auch bei Resellern können die autorisierten und ausgebildeten Service-Techniker besser auf die Systeme der Kunden zugreifen, wodurch die Ursache der Probleme schneller und effizienter über eine Ferndiagnose ermittelt und, wo möglich, durch eine Fernkorrektur behoben werden kann.

Es können auch andere Service-Aufgaben über Fernzugriff ausgeführt werden. Dadurch wird der Bedarf an kostspieligen Vor-Ort-Einsätzen reduziert und es entstehen wertvolle Vorteile beim Service für die Kunden. Im Fall einer Eskalation kann der Partner auch mühelos gemeinsamen On-Demand-Zugriff auf die eigenen Services des Herstellers bieten, wodurch eine schnelle Lösung gefunden werden kann, während gleichzeitig ein hohes Sicherheitsniveau beibehalten wird.

Neben der Fehlerbehebung bietet die RSP auch eine hervorragende Möglichkeit zum Verkauf weiterer Services, wie Remote MACs oder längere Service-Zeiten, die sonst für einen Partner eventuell nicht realisierbar wären.

RSP ist eine kostenlose Option für Partner, die Software Support (co-delivery) V2.1 für SME kaufen, vorbehaltlich eines Registrierungspreises für RSP. Auf Partner, die RSP auch für nicht als Inklusiv-Service-Produkte kategorisierte Produkte nutzen wollen, entfallen zusätzliche Kosten.

Detaillierte Informationen zu RSP stehen über das Partnerportal zur Verfügung.

4.7 Berechtigung zur Software-Hochrüstung („Software License Upgrade Entitlement“)

„Software License Upgrade Entitlement“ ist ein essentieller Bestandteil unseres Software Support (co-delivery) V2.1-Angebots für Partner, da es in einem dynamischen IT-Umfeld extrem wichtig ist, alle Komponenten einer Kommunikationslösung immer auf einem aktuellen und kompatiblen Stand zu halten.

Ein Partner kann alle Vorteile kommender Software-Versionen nutzen, seien es neue Funktionen oder verbesserte Sicherheitsmerkmale. Regelmäßige Software-Hochrüstungen garantieren eine optimale Software-Stabilität, bieten immer die aktuellen Sicherheitsleistungsmerkmale und verbessern die Schnittstellen des Unify Produktportfolios zu anderen Produkten und Systemen in diesem Umfeld.

„Software License Upgrade Entitlement“ als Bestandteil des Software Support (co-delivery) V2.1-Programms basiert auf regelmäßigen Zahlungen. Zukünftige Investitionen in Software-Hochrüstungen sind bereits in diesem Verrechnungsmodell enthalten wodurch sich die Planungssicherheit für Unify und unseren Partner verbessert.

Software Support-Verträge bieten die Möglichkeit, alle zukünftigen Software-Versionen, -Updates und -Korrekturen ohne weitere Kosten für alle Unify Produkte und Systeme unter Software Support (co-delivery) V2.1-Vertrag zu beziehen. Ausnahmen sind notwendige Installationskosten und möglicherweise notwendige Hardware- oder Infrastrukturanpassungen.

Bei Abschluss eines Software Support (co-delivery) V2.1-Vertrages mit „Software Upgrade License Entitlement“ müssen die Hard- und Software-Versionen der zugehörigen Produkte beim Kunden installiert sein, die miteinander unter Kompatibilitätsgesichtspunkten seitens Unify aktuell freigegeben sind. Hierbei können nur die Konfigurationen mit dem aktuellen Software-Stand (letzte freigegebene Major Release) unter einen Software Support (co-delivery) V2.1-Vertrag genommen werden. Im Bedarfsfall kann der hierfür notwendige Software Upgrade für die einzelnen Produkte mit Hilfe von Software Upgrades (Kaufoption) durchgeführt werden. Diese Kaufoptionen werden durch Promotion-Programme unterstützt. Informationen dazu werden separat zur Verfügung gestellt.

Für jede zukünftige Software-Version jedes System kann bei Bedarf individuell hochgerüstet werden, um die Bedingungen zum Start des „Software Upgrade License Entitlement“ beim Kunden zu erfüllen.

Es werden folgende Hochrüszenarien zu jeder zukünftigen Software-Version im Rahmen des „Software Upgrade License Entitlement“-Programms unterstützt:

- Von Version N-1 zu N, also zur letzten freigegebenen Version
- Von Version N-2 zu N, also zur letzten freigegebenen Version

Andere Szenarien werden nicht unterstützt.

Im Rahmen des „Software Upgrade Licence Entitlement“-Programms kann maximal ein Software Upgrade (Major Release) übersprungen / ausgelassen werden.

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil von „Software Upgrade Licence Entitlement“:

- Die Aufwände für Installation und/oder kundenindividuelle Integration der Software-Hochrüstungen in die vorhandenen IT-Kundenumgebungen
- Durch Software Upgrades bedingte Hardware- / Infrastruktur- Hochrüstungen oder Erweiterungen

Um Kunden Planungssicherheit zu geben wird empfohlen, die Kosten für diese Leistungen vorab auszuweisen.

Bezüglich technischer Bedingungen und Voraussetzungen für Upgrades sind die jeweiligen Produktinformationen der zu Grunde liegenden Produkte zu berücksichtigen. Beispielhaft sei hier genannt, dass bei Installationen von Software-Lizenzen auf einem System immer die gleiche Version erforderlich ist.

4.7.1 „Get Current“-Programm

Das „Get Current“-Programm ist ein essentieller Teil von Software Support (co-delivery) V2.1. Das Programm bietet Software Upgrades mit einem attraktiven Preis in Kombination mit Software Support.

Das „Get Current“-Programm bietet Upgrades oder eine Migration von Nutzerlizenzen von alten Systemen wie Hicom 300, ROLM, Realitis DX, HiPath 4000 oder OpenScope Voice älterer Versionen zu OpenScope 4000 oder

der aktuellen OpenScape Voice-Version. Es deckt ebenfalls Upgrades von älteren OpenScape-Applikationen zur aktuellen Version ab.

Voraussetzung für ein "Get Current"-Lizenz-Upgrade ist ein dreijähriger Software Support (co-delivery) V2.1-Vertrag.

"Get Current"-Bestellpositionen beinhalten Upgrade-Lizenzen und sind mit einem Software Support V2.1-Vertrag für mindestens 3 Jahre zu bestellen. Die Software Support-Bestellpositionen werden bei der Bestellung von Get Current automatisch beigelegt. Es kann nur der Standard-Partner-Discount genutzt werden.

4.7.2 Software-Lizenz-Upgrade

Mit Software Support (co-delivery) V2.1 führen wir für Systeme, die unter einem Software Support-Vertrag stehen, einen leichten Weg ein, Software-Lizenzen auf eine jüngere Version hochzurüsten:

Sobald eine neue Produktversion (Major Release) für Systeme mit einem gültigen Software Support-Vertrag verfügbar ist und vom Partner bestellt wurde, wird die System-Upgrade-Lizenz auf dem Endkundenkonto am CLS zur Verfügung gestellt. Über die Aktivierung der System-Upgrade-Lizenz werden alle individuellen Lizenzen dieses spezifischen Systems auf eine jüngere Version hochgerüstet. Die Aktivierung muss nicht sofort erfolgen, sobald sie verfügbar ist, sollte jedoch durchgeführt werden, wenn sie benötigt wird. Die System-Upgrade-Lizenz ist bis zur ihrer Aktivierung verfügbar.

5 Informationen über Preis- und Bestellmechanismen

Die Preisstrategie für Software Support (co-delivery) V2.1 ist abgestimmt auf die Produktkategorisierung, die schon zuvor beschrieben wurde. Die unten stehende Tabelle zeigt die Hauptmerkmale der Preisstrategie bezogen auf die Produktkategorien.

Inklusiv-Service-Produkte	Minimum-Service-Produkte
Keine separate Service-Preisberechnung für die erste Vertragslaufzeit (drei Jahre)	Fester Prozentsatz des Software-Lizenzpreises (Partnerbezugspreis ohne projektspezifischen Nachlass / ein Jahr Mindestvertragslaufzeit)
Vor Ablauf der ersten drei Jahre kostenpflichtig verlängerbar (für ein oder zwei Jahre)	Verlängerbar vor Ablauf der Vertragslaufzeit (für mindestens ein Jahr)
Rückvergütung basiert auf Leistung bei den Serviceanfragen	Rückvergütung basiert auf Leistung bei den Serviceanfragen und auf Vertragsverlängerungsquote

Tabelle 7: Preise, Nachlässe und Kennzahlen für Software Support (co-delivery) V2.1 pro Produktkategorie

Die aktuellen Preise für alle erhältlichen Services sind über die Partnerpreisliste und Bestell-Tools verfügbar.

5.1 Software Support (co-delivery) V2.1 für Inklusiv-Service-Produkte

Für SME wurde ein Ansatz gewählt, der Software Support (co-delivery) V2.1 in den Produktpreis integriert. Es wird dementsprechend kein dedizierter Preis ausgewiesen. Der Service wird ab der Aktivierung der Lizenz am Central Licensing Server (CLS) für 3 Jahre gewährt.

5.2 Software Support (co-delivery) V2.1 für Minimum-Service-Produkte

Wenn ein Partner eine Produktlizenz bestellt, so hat der Partner im Bestell-Tool die Option, die zugehörigen Bestellpositionen für Software Support (co-delivery) V2.1 auszuwählen. Diese korrespondierenden Bestellpositionen haben die gleiche Nummerierung wie die relevanten Software-Lizenzbestellpositionen. Es wird „L30“ lediglich durch „L40“ (1 Jahr) ersetzt („K40“ (3 Jahre), „N40“ (5Jahre)).

Der Preis wird vom Partner-Vertriebs-Tool kalkuliert und beinhaltet den zugehörigen partnerspezifischen Nachlass, im Einklang zum dazugehörigen Produktnachlass. Projektspezifische Nachlässe finden keine Anwendung.

Falls Software Support (co-delivery) V2.1 vom Partner bestellt wurde:

- Der Service wird in Rechnung gestellt (für ein Jahr im Voraus), bei Mehrjahresverträgen danach jährlich für die Folgejahre (für jeweils ein Jahr im Voraus).
- Der Service wird ab dem Datum der Bestellbestätigung für die gewählte Vertragslaufzeit gewährt.
- Zum letzten Vertragsjahr werden 90 Tage ohne Verrechnung an den Partner hinzugefügt.

5.3 Software Support Wiederaufnahmerichtlinie (Inklusiv- und Minimum-Service-Produkte)

Richtlinie

1. Wenn Partner Software Support im Vertriebs-Tool während des Bestellprozesses abwählen und damit Software Support nicht aktivieren, oder Software Support im Rahmen des Vertragsverlängerungsprozesses abgelehnt und später eingefordert wird, so wird eine einmalige Wiederaufnahmezahlung (Reinstatement) berechnet.
2. Zusätzlich zur Wiederaufnahmezahlung müssen Partner den Software Support-Preis für die neue Vertragslaufzeit zahlen.
3. Um Software Support nach einiger Zeit doch beziehen zu können oder wenn es beim Kauf eines neuen Systems abgelehnt wurde, muss das Produkt auf Kosten des Partners auf die aktuelle Software-Version gebracht werden.

Wiederaufnahmezahlung

Die Wiederaufnahmezahlung beträgt für Minimum-Service-Produkte 200% des aktuellen jährlichen Software Support-Preises für das Produkt, welches unter der neuen Software Support-Vereinbarung abgedeckt wird. Die Berechnung des Service-Preises basiert auf dem Software Support-Listenpreis. Nach den aktuellen Nachlassrichtlinien des Partnerprogramms werden für Software Support keine zusätzlichen Nachlässe gewährt (z.B. Projektspezifische Nachlässe oder Nachlässe für mehrjährige Vertragsabschlüsse).

Für Inklusiv-Service-Produkte sind dedizierte Reinstatement-Bestellpositionen, die Reinstatement-Lizenzen beinhalten, entsprechend der User-Anzahl des Produkts zu bestellen. Reinstatement-Lizenzen müssen auf dem entsprechenden CLS-Account für das System aktiviert werden.

5.4 Software Support (co-delivery) für OpenScape Health Station HiMed V9

Software Support (co-delivery) ist seit Oktober 2015 auch für das Produkt OpenScape Health Station HiMed V9 verfügbar.

Bitte beachten Sie:

Die Vertragslaufzeit eines SSP Servicevertrages für OpenScape Health Station HiMed V9 beträgt jeweils drei (3) Jahre. Die Fernwartungsunterstützung ist an 8 Stunden, 5 Tage in der Woche (8x5) innerhalb der zentraleuropäischen Zeitzone (CET) verfügbar.

Der Service muss für jedes neue Projekt einzeln bestellt werden. Dazu sind eigene Service-Bestellpositionen pro HiMed Software-Bestellposition verfügbar. Eine Übersicht dieser Bestellpositionen ist in folgender Tabelle dargestellt:

Bestellposition	Kurzbeschreibung
U40220-B600-A100	SSP Upgrade von HiMed V9->V10
U40220-B600-A130	SSP für Grundpaket (bis 200)
U40220-B600-A131	SSP für SW1 (bis 200): Fernsehen
U40220-B600-A132	SSP für SW2 (bis 200): Verwaltungsunabhängige Lösung
U40220-B600-A133	SSP für SW3 (bis 200): An-/Abmelden am Bett
U40220-B600-A134	SSP für SW4 (bis 200): Sprachansage (mit OpenScape 4000)
U40220-B600-A135	SSP für SW5 (bis 200): Mitnahme der Rufnummer in OpenScape 4000
U40220-B600-A136	SSP für SW7 (bis 200): Kontostandsanzeige am TV
U40220-B600-A137	SSP für SW8 (bis 200): Kontostandsansage/anzeige am Telefon (mit OpenScape 4000)
U40220-B600-A138	SSP für SW9 (bis 200): Abrechnung weiterer Organisationseinheit
U40220-B600-A139	SSP für SW10 (bis 200): Software Exportschnittstelle
U40220-B600-A140	SSP für SW14 (bis 200): Tarifmodell Provider
U40220-B600-A141	SSP für SW17 (bis 200): Abrechnung Internet
U40220-B600-A142	SSP für Grundpaket
U40220-B600-A143	SSP für SW1: Fernsehen
U40220-B600-A144	SSP für SW2: Verwaltungsunabhängige Lösung
U40220-B600-A145	SSP für SW3: An-/Abmelden am Bett
U40220-B600-A146	SSP für SW4: Sprachansage (mit OpenScape 4000)
U40220-B600-A147	SSP für SW5: Mitnahme der Rufnummer in OpenScape 4000
U40220-B600-A217	SSP für SW19: Mitnahme der Rufnummer in OpenScape Voice (SOAP)
U40220-B600-A148	SSP für SW6: Netzwerk für zwei TK-Anlagen
U40220-B600-A149	SSP für SW6/1: Netzwerk je weitere TK-Anlage
U40220-B600-A150	SSP für SW7: Kontostandsanzeige am TV
U40220-B600-A151	SSP für SW8: Kontostandsansage/anzeige am Telefon (mitOpenScape 4000)
U40220-B600-A152	SSP für SW9: Abrechnung weiterer Organisationseinheit
U40220-B600-A153	SSP für SW10: Software Exportschnittstelle
U40220-B600-A154	SSP für SW14: Tarifmodell Provider
U40220-B600-A155	SSP für SW17: Abrechnung Internet
U40220-B600-A517	SSP für HiMed - Client-Software inkl. BS-Erweiterung
U40220-B600-A212	SSP für Kommunikations-Software je OpenScape 4000 V7
U40220-B600-A163	SSP für Kommunikations-Software je OpenScape Voice V7 (SIP)
U40220-B600-A164	SSP für SIP-Konzentrator mit 8 Kanälen inkl. Kommunikations-Software
U40220-B600-A169	SSP für Dynamic SW Server Internet Access Cockpit 12/18 IP
U40220-B600-A156	SSP für Grundpaket EDV-Kopplung (bis 200)
U40220-B600-A157	SSP für Grundpaket EDV-Kopplung
U40220-B600-A158	SSP SW-Partnermodul: FTP/SOCKET/IS-H

Nach der Bestellung wird Unify den Partner bitten, den Endkundennamen und die Endkundenlokation, für den die Bestellung ausgelöst wurde, mitzuteilen.

Im Rahmen von „Software Upgrade Entitlement“ muss eine zukünftige Migration mit Hilfe einer separaten Bestellung der Position “U40220-B600-A100 “SSP Upgrade of HiMed V9->V10“ angefragt werden.

Preisgestaltung

Der globale Listenpreis für dieses Serviceangebot beträgt 28% von dem HiMed Software GLP pro Jahr. Der zugehörige Service-Vertrag hat immer eine Laufzeit von drei (3) Jahren mit Vorauszahlung.

HiMed ist nicht Bestandteil des „Get Current“ Programms.

5.5 Software Support (co-delivery) V2.1 für „Andere Produkte“

„Andere Produkte“, die weder als „Inklusiv-Service-Produkte“ noch als „Minimum-Service-Produkte“ kategorisiert sind, werden weiterhin von bestehenden Services unterstützt.

5.6 Remote Service Plattform (Technologie-Service)

Wenn die Remote Service Plattform (RSP) für Inklusiv-Service-Produkte angeboten wird, finden zugehörige wiederkehrende Preise je Produkt keine Anwendung.

Wenn die Remote Service Plattform (RSP) für Minimum-Service-Produkte angeboten wird, finden zugehörige wiederkehrende Preise je Produkt Anwendung.

Ein Registrierungspreis für die Remote Service Plattform, und der monatliche Preis je Partner findet in allen Fällen Anwendung.

5.7 Erweiterungen und Vertragsverlängerung

Zusätzlich zum ersten Kauf von Software Support (co-delivery) V2.1 sind weitere Bestellanwendungsfälle folgendermaßen geregelt:

5.7.1 Erweiterungen

Wird ein System mit einem aktiven Software Support (co-delivery) V2.1-Vertrag während der Vertragslaufzeit erweitert, wird der Service-Preis anteilig entsprechend der Vertragsrestlaufzeit des laufenden Vertragsjahres berechnet. Bei folgenden Service-Preisberechnungen (z.B. jährliche Rechnung, Vertragsverlängerung) wird der Ein-Jahrespreis für Software Support (co-delivery) V2.1 berechnet.

5.7.2 Vertragsverlängerung

Die Vertragslaufzeit beträgt für Minimum-Service-Produkte 12, 36 oder 60 Monate und 3 Jahre für Inklusiv-Service-Produkte und kann optional verlängert werden.

Eine anstehende Vertragsverlängerung wird bereits 90 Tage vor Vertragsablauf im Partner-Service-Vertragsportal angezeigt.

Vertragsverlängerungen vor und bis zum Vertragsablaufdatum führen zu einer Vertragsverlängerung bei Minimum-Service-Produkten von einem, drei oder fünf Jahren im direkten Anschluss an das ursprüngliche Ablaufdatum und von 12- oder optional 24 Monaten bei Inklusiv-Service-Produkten.

Vertragsverlängerungen müssen am oder vor dem Vertragsablaufdatum abgeschlossen sein, da dies in der Leistungskennzahl berücksichtigt wird. Eine Reaktivierung des Vertrags nach Vertragsablaufdatum wird nicht in der Leistungskennzahl berücksichtigt.

Partner müssen prüfen, ob das neue Vertragsablaufdatum weniger als 12 Monate vor dem M44-Datum des Produktes liegt, da ab diesem Datum kein Software Support-Service mehr geleistet wird.

Die Berechnung des Preises für die Vertragsverlängerung erfolgt auf der Grundlage des Globalen Listenpreises der Software-Lizenzen (kann bedingt durch Lizenzbündel vom Erstkaufpreis abweichen).

5.7.3 Reaktivierung des Vertrages nach Vertragsablauf

In dem Fall, dass ein Vertrag nicht verlängert wurde, kann der Partner mit Hilfe einer Bestellung der notwendigen Anzahl von Service-Bestellpositionen den Vertrag reaktivieren. Für eine Reaktivierung werden L40-, K40- und N40-Bestellnummern zur Verfügung gestellt. Eine Reaktivierung des Service nach dem Ablaufdatum wird nicht in der Leistungskennzahl berücksichtigt. Zusätzlich muss eine Wiederaufnahmezahlung („Reinstatement fee“) geleistet werden (siehe 5.3). Nach Erhalt der Bestellbestätigung für die Service-Bestellpositionen ist der Partner berechtigt, den Service für die Laufzeit des gewählten Zeitraums zu nutzen. Für die Reaktivierung des Service-Vertrages muss die korrekte Menge der Service- Bestellpositionen bestellt werden.

5.7.4 Service-Bestellung nach Produktbetrieb ohne Software Support-Vertrag

Untervertragnahme eines Produkts, dessen Produktlizenz nach der Einführung von Software Support aktiviert wurde:

- Wird ein Produkt ohne Software Support in Betrieb genommen, wird dafür kein Service gewährt. Um Service zu erhalten, ist es erforderlich, dass der Partner einen Software Support-Vertrag für dieses Produkt bezieht.
- In diesem Fall hat der Partner eine zusätzliche Zahlung für die Untervertragnahme des Produkts („Reinstatement fee“) zu leisten.
- Ist das Produkt nicht auf einer aktuellen Softwareversion, so muss es auf die aktuelle Software-Version hochgerüstet werden (siehe „Get Current“ Programm unter Kapitel 4.7.1).
- Ab Bestellbestätigung für die Service-Bestellpositionen beträgt die Vertragslaufzeit ein, drei oder fünf Jahre.

5.7.5 Untervertragnahme eines Produkts

Minimum-Service-Produkte, die nicht mit einem Software Support (co-delivery) V2.1-Vertrag abgedeckt sind (z.B. derzeitige Produktversion wurde vor der Einführung von Software Support (co-delivery) V2.1 installiert), können auf Anforderung des Partners unter Vertrag genommen werden. Für diesen Fall finden L40-, K40- und N40-Bestellpositionen Anwendung.

Analog kann ein Produkt durch ein Upgrade über das „Get Current“-Programm unter Vertrag genommen werden.

5.8 Leistungsanreize (Nachlassschema)

Das leistungsorientierte Anreizmodell ist in einem dedizierten Dokument beschrieben, das im Partnerportal verfügbar ist. Zusammenfassend eröffnet dieses Modell dem Partner die Möglichkeit, eine Rückvergütung auf folgender Basis zu erhalten:

- Für Inklusiv-Service-Produkte, eine jährliche Rückvergütung, basierend auf der Kennzahl für Service-Anfragen
- Für Minimum-Service-Produkte, eine jährliche Rückvergütung, basierend auf der Kennzahl für Service-Anfragen und der Vertragsverlängerungsquote.

6 Zusätzliche Informationen

Weiterführende Vertriebs- und Marketingmaterialien

Vertriebs- und Marketingmaterialien

Channel Manager-Präsentation

Service-Beschreibung

Datenblatt

Partner-Präsentation

Weiterführende Produktinformation

Software Support (co-delivery) V2.1 - Produktkategorien

Service-Richtlinie

Leistungsbasiertes Anreizmodell

Tabellle 8: Zusätzliche Informationen

Zusätzliche Informationen sind zu finden im [Partnerportal](#)

Für weitere Sprachversionen kontaktieren Sie bitte ihre landespezifische Unify Organisation.

Über Unify

Unify ist ein global führendes Unternehmen für Kommunikationssoftware und -services, das für Geschäftskunden von 5 bis über 500.000 Mitarbeitern integrierte Kommunikations- und Kollaborationslösungen weltweit bereitstellt. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Sprach-, Video- und Datennetzwerke, vernetzte Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht – zu jeder Zeit, überall. Damit verändert sich die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten, nachhaltig – die Teamleistung wird erhöht, das Geschäft belebt, die Zufriedenheit der Mitarbeiter gesteigert und die Business-Performance verbessert. Unify hat eine lange Tradition aus verlässlichen Produkten und Innovationen gepaart mit offenen Standards und Sicherheit. Unsere Kommunikationslösungen OpenScape und Circuit ermöglichen die nahtlose und effiziente Zusammenarbeit auf jedem Gerät. Unser globales Team aus UCC Experten und Service-Fachleuten setzt gemeinsam Standards für ein einzigartiges Kommunikations- und Kollaborationserlebnis, das Teams zu besseren Ergebnissen verhilft.

unify.com



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016
Mies-van-der-Rohe-Str. 6, 80807 München, Deutschland
Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

UNIFY *Harmonize*
your enterprise

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.