

## Welche Punkte sind im Zuge der Abnahme relevant?

Grundsätzlich sind zum Erreichen der Abnahme eines Projekts die in den Workshops besprochenen und damit im Pflichtenheft festgehaltenen Anforderungen umzusetzen. Dabei nimmt der Kunde jedes erfolgreich getestete Teilprojekt per Unterschrift im Abnahmeprotokoll ab. Diese Abnahmeanforderung erfolgt direkt nach Abschluss der Testphase. Nach Abnahme aller Teilprojekte gilt das Gesamtprojekt als abgeschlossen.

Sollte eine Abnahme des Kunden nicht bestätigt werden, ist dies schriftlich zu begründen. Dabei gelten die Fehlerkategorien A und B als begründeter Aufschub. Alle anderen Fehlerkategorien ziehen die Freigabe nach sich mit Hinweis auf die zu korrigierenden Fehler.

*Eine Auflistung der Kategorien finden Sie in diesem Merkblatt auf Seite 2.*

Sollte der Kunde weder hinreichend testen noch die Abnahme bestätigen oder den Aufschub begründen, so wird dieses Teilprojekt geparkt. Die Teilabnahme ist für die Abnahme des Gesamtprojektes nicht mehr erforderlich. Das Gesamtprojekt kann vertragsgemäß beendet und abgerechnet werden. Wünscht der Kunde die Fortsetzung des Teilprojektes, werden die Arbeiten nach einer angemessenen Einarbeitungszeit von ca. 1-2 Tagen je Monat Parkdauer plangemäß fortgesetzt. Die Aufwände der Einarbeitungszeit sind durch den Kunden zu tragen. Sollte das Teilprojekt innerhalb von 6 Monaten nach Abschluss des Gesamtprojekts nicht fortgesetzt werden, ist nicht mehr von einer Realisierung im geplanten Umfang auszugehen. Das Teilprojekt versteht sich damit automatisch als abgeschlossen. Die spätere Wiederaufnahme wird als neues Projekt bewertet.

Bei Leasingverträgen ist dem Leasinggeber die Abnahme des Gesamtprojektes zu bescheinigen. Hier gelten die gleichen Kriterien wie bei der Teilabnahme. Lediglich die Fehlerkategorien A und B dürfen zur Verzögerung der Abnahme herangezogen werden. Sollte der Kunde weder hinreichend testen noch die Gesamtabnahme bestätigen oder den Aufschub mit Nennung der Fehler und Fehlerklassen begründen, so versteht sich das Gesamtprojekt als abgeschlossen. Gleichzeitig wird unterstellt, dass kein Leasing gewünscht ist und das Projekt komplett abgerechnet. Bis zur Zahlung des geschuldeten Betrages bleiben die Lizenzen im Besitz des Lizenzgebers und können in einen Demostatus versetzt werden. Keinesfalls hat diese Zurückstufung Einfluss auf Zahlungshöhe oder Zahlungsfrist.

## Welche Fehlerkategorien werden zugrunde gelegt?

Problemmeldungen im Projekt werden in Fehlerkategorien von A bis E eingeordnet. Die Kategorisierung des Fehlers hat Einfluss auf die Reaktionszeit und einzuleitenden Maßnahmen zwecks dessen Behebung. Die Einordnung erfolgt durch Upload@24 in Abstimmung mit dem Kunden.

Bitte beachten Sie unbedingt, dass individuell vereinbarte Wartungsverträge Vorrang vor dieser Klassifizierung und dessen Maßnahmen haben und die hier aufgeführten Fehlerklassen in dem Fall nicht zur Einstufung und Behebung herangezogen werden können.

Kat.	Beschreibung
<b>A</b>	<b>Funktionalität kritisch eingeschränkt</b> Die Nutzung des Teil-/Projekts ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen; eine aktive Nutzung ist nicht möglich. Im Rahmen des Wartungsvertrages wird sofort mit höchstmöglicher Energie und Einbindung aller betroffenen Projektbeteiligten mit der Behebung des Problems begonnen. Der Kunde wird fortwährend über den Fortgang der Behebung in Kenntnis gehalten. Seitens des Kunden sind, ebenfalls mit höchster Priorität, die Arbeiten zur Behebung zu unterstützen.
<b>B</b>	<b>Funktionalität stark eingeschränkt</b> Die zweckmäßige Nutzung des Teil-/Projekts ist ernstlich eingeschränkt. Das Problem hat wesentlichen Einfluss auf wichtige Funktionen, lässt aber eine Nutzung der implementierten Abläufe zu. Im Rahmen des Wartungsvertrages wird schnellstmöglich mit der Behebung des Problems begonnen. Der Kunde wird mittels Statusmeldung über den Fortgang der Behebung in Kenntnis gehalten. Seitens des Kunden sind, mit höchster Priorität, die Arbeiten zur Behebung zu unterstützen.
<b>C</b>	<b>Funktionalität unerheblich eingeschränkt</b> Die zweckmäßige Nutzung des Teil-/Projekts ist ohne Einschränkung möglich. Das Problem hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität. Die Nutzung der implementierten Abläufe bleibt uneingeschränkt möglich. Im Rahmen des Wartungsvertrages wird in angemessener Reaktionszeit mit der Behebung des Problems begonnen. Der Kunde wird per Statusmeldung über Änderungen im Fortgang der Behebung in Kenntnis gesetzt. Seitens des Kunden sind die Arbeiten zur Behebung zu unterstützen. Die Behebung des Problems erfolgt regelhaft mit der nächsten Projektversion. Die Durchführung eines Software-Updates bzw. die -Migration ist nicht Bestandteil des Wartungsvertrages.
<b>D</b>	<b>Optimierungsmöglichkeit</b> Die zweckmäßige Nutzung des Teil-/Projekts ist ohne Einschränkung möglich. Die Änderung oder Erweiterung ist nützlich und verbessert den Umgang mit den implementierten Komponenten. Die Umsetzung der Änderung/Erweiterung erfolgt, sofern realisiert, regelhaft mit der nächsten Projektversion. Die Durchführung eines Software-Updates bzw. die -Migration ist nicht Bestandteil des Wartungsvertrages.
<b>E</b>	<b>Neue Funktionalität</b> Die zweckmäßige Nutzung des Teil-/Projekts ist ohne Einschränkung möglich. Für den individuellen Einsatz wünscht der Kunde spezielle Änderungen oder Erweiterungen. Eventuelle Software Korrekturen finden nicht zwingend Eingang in die Standardversionen des jeweiligen Programms und werden im Regelfall gegen Rechnungsstellung implementiert.