

# IBI@flex®

Zutrittskontrolle. Besuchermanagement. Zeiterfassung. Personalzeitwirtschaft. Personaleinsatzplanung. Mitarbeiter-Selfservice. u.v.m...

*Produktbeschreibung*

**IBIX@flex**

**Wartung und Service**

Version 2.9



© Copyright 2016

**IBIX Informationssysteme GmbH  
70567 Stuttgart**

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verarbeitung, der Übersetzung und sonstiger Bearbeitung, sowie die Entnahme von Abbildungen, auch bei nur auszugsweiser Verwertung. Reproduktion (durch Fotokopie, Mikrofilm oder anderer Verfahren), sowie Verarbeitung unter Verwendung elektronischer Systeme nur mit schriftlicher Zustimmung der IBIX Informationssysteme GmbH.

Technische Änderungen vorbehalten!

- IBIX ist ein eingetragenes Warenzeichen
- IBM ist ein Warenzeichen der International Business Machines Corporation
- Uniface ist ein Produkt von Uniface B.V., Amsterdam, The Netherlands
- ORACLE und JAVA sind Warenzeichen der ORACLE Corporation
- Microsoft ist ein eingetragenes Warenzeichen, und Windows ist eine Kennzeichnung der Microsoft Corporation

## 1. Vorwort

Mit einem Wartungsvertrag sichern und erhalten Sie Ihre Investitionen in IBIX auf Dauer. Neben der Hilfe, die Sie von uns bei akuten Problemen erhalten, nehmen Sie an der Weiterentwicklung und Verbesserung von IBIX teil und halten so Ihr System immer auf dem neuesten Stand.

Unsere Kunden stellen unterschiedliche Anforderungen an Wartung und Betreuung und so bieten wir je nach den eigenen Möglichkeiten (z.B. Systembetreuung) unterschiedliche Leistungspakete an. Welche der hier beschriebenen Leistungspakete auf Sie zutreffen ergibt sich aus dem abgeschlossenen Wartungsvertrag und der dort beigefügten Wartungsübersicht.

Folgende weitere Produktbeschreibungen sind verfügbar, fordern Sie diese bei uns an:

- IBIX@flex Personalzeitwirtschaft, Zutrittskontrolle, Betriebsrestaurantabrechnung und Ausweiserstellung
- IBIX\*MSS Mitarbeiter Selfservice
- IBIX\*MSS in englisch
- IBIX\*SAP Integration in mySAP HCM PDC
- IBIX\*PEP Personaleinsatzplanung
- IBIX Wartung und Service

**Für das IBIX-Team**

**Harald Fischer-Hohlweck und Jochen Laux.**

Stuttgart im September 2016



## Inhalt

<b>1. Vorwort</b> .....	<b>3</b>	<b>4. Serverwartung</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Softwarewartung und Softwarepflege</b> .....	<b>4</b>	4.1. Serverwartung - Leistungsübersicht.....	6
2.1. Wartung .....	4	4.2. Serverwartung - Carry-In-Service.....	6
2.2. Pflege .....	4	4.3. Serverwartung - Full-Service.....	6
2.3. Option: Update-Service .....	4	4.4. Serverwartung - Gebührenanpassung .....	6
2.4. Schnelle Reaktion .....	4	4.5. Serverwartung - Plus für SLES .....	7
2.5. Weiterentwicklung .....	4	4.6. Serverwartung - Plus: Voraussetzungen .....	7
2.6. Anpassungen eingeschlossen.....	4	<b>5. Terminalwartung</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Erweiterte Softwarewartung (Betreuung)</b> .....	<b>5</b>	5.1. Terminalwartung - Leistungsübersicht.....	8
3.1. EWI-plus.....	5	5.2. Terminalwartung - Carry-In-Service.....	8
3.2. Voraussetzungen.....	5	5.3. Terminalwartung - Full-Service.....	9
3.3. Ihr Nutzen.....	5		
3.4. Quartalsweise Kontoauszug.....	5		

## 2. Softwarewartung und Softwarepflege



### 2.1. Wartung

Im Rahmen der Softwarewartung werden die an der Software bzw. der Benutzerdokumentation festgestellten Fehler beseitigt oder es werden Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen des Fehlers bzw. zur Beseitigung der Auswirkungen des Fehlers aufgezeigt.

### 2.2. Pflege

Im Rahmen der Softwarepflege stellen wir Ihnen von Zeit zu Zeit Updates zu Ihrer Software zur Verfügung. Hierunter fallen auch Anpassungen von IBIX an neue Versionen des Betriebssystems, ORACLE, Uniface oder Java.

### 2.3. Option: Update-Service

Gegen eine zusätzliche Gebühr steht optional ein Update-Service zur Verfügung, der auch das Einspielen aller Updates einer laufenden Version beinhaltet. Darin sind „Große Versionsumstellungen“, die auch einen Versionswechsel beim Betriebssystem und bei der Datenbank beinhalten nicht enthalten. Diese müssen separat bei Bedarf beauftragt werden.

### 2.4. Schnelle Reaktion

Spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Fehlermeldung wird mit der Fehlerbehebung begonnen. In dringenden Fällen bekommen Sie telefonische Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung bzw. Fehlervermeidung. Wir helfen Ihnen, die Auswirkung des Fehlers zu reduzieren. Über das Fernwartungspaket wählen wir uns bei Bedarf in Ihr System ein und analysieren bzw. korrigieren den Fehler im Online-Zugriff. Voraussetzung ist die Inbetriebnahme und Freischaltung des Fernwartungsrouters. Durch reservierte Kapazität für unsere Wartungsvertragskunden und durch das Fernwartungspaket ist schnellste Reaktion möglich. Störungen bei Wartungsvertragskunden werden immer mit Vorrang behandelt.

### 2.5. Weiterentwicklung

Sie nehmen an der ständigen Weiterentwicklung von IBIX teil. Im Rahmen von neuen Releases erhalten Sie nicht nur Fehlerkorrekturen, sondern auch neue Funktionen, die z.B. durch gesetzliche Änderungen erforderlich werden. IBIX wird immer neuen Betriebssystem- und Datenbank-Releases angepasst. So ist sichergestellt, dass Sie immer den neuesten Stand einsetzen können. Wir kennen die bei Ihnen installierte Software; die Dokumentation wird bei uns immer auf dem neuesten Stand gehalten. Dadurch können wir Wartungsvertragskunden optimal helfen.

### 2.6. Anpassungen eingeschlossen

Auch individuelle Anpassungen/Erweiterungen werden in den Wartungsvertrag aufgenommen, dadurch ist bei neuen Releases der Standardsoftware auch gewährleistet, dass diese noch zusammenpassen. Neu gelieferte IBIX-Module oder individuelle Anpassungen/Erweiterungen werden automatisch nach der Lieferung in den Wartungsvertrag aufgenommen; dadurch ist Ihr Vertrag immer komplett.

Der Wartungsvertrag sichert Ihnen im Bedarfsfall die schnelle Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.

### 3. Erweiterte Softwarewartung (Betreuung)

Die Betreuung einer Anwendung wie IBIX erfordert im laufenden Betrieb immer wieder Unterstützungsleistungen, um schnell und mit wenig Aufwand Lösungen bereitzustellen.



Über dieses Wartungspaket können wir Ihnen folgende Leistungen schnell und effektiv im Bedarfsfall bieten:

- Konzeption/Erstellung neuer IBIX-Definitionen
- Anpassung und Pflege der IBIX-Anwendungen
- Optimierung der IBIX-Anwendungen
- Abbildung neuer Tarifvereinbarungen in IBIX
- Optimieren der Zutrittsberechtigungsmodelle
- Hilfe bei Betriebssystem-/Datenbank-Anpassungen
- Regelmäßige Systemüberwachung

Organisationsberatung zu Themen wie:

- Einführung neuer Zeitmodelle im Unternehmen
- Organisation des Korrekturwesens mit IBIX
- Datensicherung/Datenschutz
- Datenbank-Administration und -Tuning

Konzeption und Installation von:

- Netzwerken
- Integration von IBIX in bestehende Netze
- Rechnerkopplung
- Remote-Printing

Systemadministration des IBIX-Rechners

- Regelmäßige Überwachung des Rechners und rechtzeitiges Eingreifen, wenn Ressourcen knapp werden oder sich Hardwarefehler ankündigen
- Einrichten/Ändern von Druckern/Bildschirmen
- Erstellen von Shell-Scripts

#### 3.1. EWI-plus

Wir bieten dafür abgestufte Leistungspakete an.

Dabei bekommen Sie von uns, je nach Anzahl der Stunden, zwischen 10% und 20% mehr Stunden als Sie bezahlen.

z.B. Sie bezahlen 40 Stunden, wir leisten 40plus4 = 44 Stunden

- von 10plus1 Stunden pro Jahr bis 200+40 Stunden pro Jahr

#### 3.2. Voraussetzungen

Voraussetzung für einen EWI-Vertrag ist der oben genannte Softwarewartungsvertrag und die Verfügbarkeit des IBIX-Fernwartungsanschlusses.

#### 3.3. Ihr Nutzen

Sie haben kurzfristigen und unbürokratischen Zugriff auf unseren IBIX-Support. Ihr persönlicher Ansprechpartner kennt Ihre Anwendung sowie das organisatorische und technische Umfeld. Sie haben ein jährlich wiederkehrendes garantiertes Kontingent an Supportleistungen ohne die Notwendigkeit, bei jedem Einsatz einen Auftrag zu erteilen. Sie haben planbare Kosten, denn die EWI-Gebühren werden zusammen mit den Wartungsgebühren quartalsweise berechnet. Speziell für kleinere und mittlere IBIX-Anwender entfällt das kosten- und personalintensive Aufbauen von vertieftem IBIX- und Linux-Knowhow.

#### 3.4. Quartalsweise Kontoauszug

Sie bekommen von uns quartalsweise einen „Kontoauszug“, der alle Leistungen auflistet. So können Sie jederzeit überprüfen, was „abgerechnet“ wurde und was nicht. Sie können jährlich Ihr Stundenkontingent erhöhen oder reduzieren und so Ihren tatsächlichen Erfordernissen und/oder Ihrem Budget anpassen.

## 4. Serverwartung



Für Linux-Server bieten wir ebenfalls Wartung in zwei unterschiedlichen Ausprägungen an. Dabei ist nicht nur die reine Hardware-Wartung (z.B. Austausch einer defekten Platte), sondern auch die Wiederherstellung des Systems enthalten.

Gegenstand der Serverwartung ist einerseits die Störungsbeseitigung z.B. nach einem Plattendefekt, andererseits kümmern wir uns auch um Betriebssystem-Updates, stellen diese zur Verfügung und spielen diese ein, wenn es für den IBIX-Betrieb erforderlich ist.

### 4.1. Serverwartung - Leistungsübersicht

Die Leistungsmerkmale der beiden unterschiedlichen Service-Vertragstypen unterscheiden sich wie folgt:

Leistungsmerkmal	Carry-In Service	Full Service
Telefonische Unterstützung an der Hotline	Ja	Ja
Fehlerdiagnose über den Fernwartungszugang	Ja	Ja
Notwendige Aktionen zur Vermeidung größerer Schäden (z.B. Offline-Nehmen aller Terminals)	Ja	Ja
Kostenlose Ersatzteil-Versorgung im Rahmen des IBM-Vertrags	Ja	Ja
Behebung von Hardwarefehlern, z.B. defekte Platten	Ja	Ja
Arbeitszeit für Reparatur	Kostenlos	Kostenlos
Arbeitszeit vor Ort	Kostenpflichtig	Kostenlos
Wiederherstellung des IBIX-Systems mit Hilfe der aktuellen Datensicherung.	Ja	Ja
Server-Reparatur	bei IBIX	vor Ort
Koordination aller Beteiligten im Fehlerfall durch IBIX	Ja	Ja
Garantierte Reaktionszeit, werktags 8:00 bis 17:00 Uhr	Nein	Ja

### 4.2. Serverwartung - Carry-In-Service

Zu wesentlich günstigeren Konditionen bieten wir einen Service an, der allerdings erfordert, dass der Server zu uns eingeschickt wird. Sofort nach der Fehleranalyse per Telefon oder Fernwartungsanschluss bitten wir Sie, den Server zusammen mit der letzten Datensicherung zu uns zu schicken. Wir koordinieren dann den Hardwareservice des Herstellers so, dass dieser gleich nach dem Eintreffen des Servers bei uns im Hause mit der Arbeit beginnen kann.

### 4.3. Serverwartung - Full-Service

Bei einem Full-Service-Vertrag übernehmen wir im Störfall die gesamte Koordination aller Beteiligten, um die Störung so schnell wie möglich zu beseitigen. Wir unterstützen Sie telefonisch oder über den Fernwartungszugang, um den Fehler so genau wie möglich zu lokalisieren.

Notwendige Aktionen zur Vermeidung von größeren Schäden, z.B. Offline-Nehmen der Terminals und zur Vorbereitung der Rekonstruktion werden in die Wege geleitet.

Bei einem Hardwaredefekt (z.B. defekte Platte), beauftragen wir dann den entsprechenden Vor-Ort-Service (IBM) und geben unsere Fehleranalyse durch. Gleichzeitig setzt sich unser Servicemitarbeiter in Bewegung, um möglichst noch zusammen mit dem Hardwaretechniker vor Ort zu sein. Er nimmt die Arbeit des Hardwaretechnikers ab und beginnt mit der Wiederherstellung des IBIX-Systems (Einspielen der entsprechenden Datensicherung etc.).

Sofort nach der Hardwarereparatur beginnen wir mit der Wiederherstellung des IBIX-Systems und bedienen uns dazu ggf. der mitgeschickten Datensicherung.

### 4.4. Serverwartung - Gebührenanpassung

Während der ersten 3 Jahre ab Lieferdatum ist der Hardware-Service des Herstellers Bestandteil unserer Kalkulation. Damit können wir Ihnen relativ günstige Konditionen für die Serverwartung anbieten. Ab dem 4. Jahr erhöhen sich die Wartungsgebühren jedes Jahr um 20%.

## 4.5. Serverwartung - Plus für SLES

---



Für Server mit dem Betriebssystem „SUSE Linux Enterprise Server“ bieten wir einen Update-Service an, damit Ihr Betriebssystem immer auf den neuesten Stand ist und damit vor allem Sicherheitsupdates automatisch von uns eingespielt werden.

Wir abonnieren auf unsere Kosten bei SUSE das Server-Update-Paket und registrieren Ihren Server bei SUSE.

Einmal monatlich schalten wir uns auf Ihren Server auf und laden alle relevanten Updates herunter. Wir starten dann Ihren Server neu und prüfen ob IBIX wieder sauber hochfährt.

Dazu wird mit Ihnen der Update-Termin festgelegt, z.B. jeden letzten Freitag im Monat. Wir kündigen das Update vorher an, sodass Sie Ihre Anwender darüber informieren können.

## 4.6. Serverwartung - Plus: Voraussetzungen

---

Damit wir diese Dienstleistung durchführen können, müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

- Vom IBIX-Server muss ein Internetzugang zum Update-Server von SUSE möglich sein
- Wir benötigen einen Fernwartungszugang zu Ihrem IBIX-Server

## 5. Terminalwartung

Unsere Servicetechniker haben eine sehr gute Ausbildung und werden laufend fortgebildet, dadurch bieten wir Ihnen jetzt und in Zukunft einen optimalen Service. Die hervorragende Ausstattung unserer Techniker erlaubt es, einen Fehler sicher zu analysieren und nachgewiesenermaßen auch zu beseitigen.

Während der Arbeitszeit (Montag - Freitag, 8.00 Uhr - 17.00 Uhr) können Fehlermeldungen an den Helpdesk gerichtet werden. Außerhalb dieser Zeiten steht der Anrufbeantworter für Fehlermeldungen zur Verfügung.

Neu gelieferte Komponenten werden automatisch in den Wartungsvertrag aufgenommen; dadurch ist Ihr Vertrag immer komplett.

Der Wartungsvertrag sichert Ihnen im Bedarfsfall die schnelle Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft und trägt zur Werterhaltung des Systems bzw. der Geräte bei.

### 5.1. Terminalwartung - Leistungsübersicht

Wir bieten zwei unterschiedliche Wartungsvertragstypen an. Die Leistungen unterscheiden sich wie folgt:

Leistungsmerkmal	Carry-In Service	Full-Service
Telefonische Unterstützung an der Hotline	Ja	Ja
Fehlerdiagnose über den Fernwartungszugang	Ja	Ja
Vorparametrierung von Terminals bei einem Austausch	Ja,	Ja
Firmwareupdate über den Fernwartungszugang, wenn vom Hersteller empfohlen	Ja	Ja
Ersatzteile	kostenlos	kostenlos
Arbeitszeit für Reparaturen	kostenlos	kostenlos
Einsätze vor Ort	kostenpflichtig	kostenlos
Ersatzterminal bei längerer Reparaturdauer (sofern der Terminaltyp vom Hersteller nicht abgekündigt ist)	Nein	kostenlos
Aktualisierung der Dokumentation und Update-Lieferung mindestens einmal jährlich	Nein	Ja
Vorbeugende Wartung vor Ort	Nein	Ja
Vorbeugender Austausch von Batterien nach Empfehlung des Herstellers	Nein	Ja

### 5.2. Terminalwartung - Carry-In-Service



Alternativ zum Full-Service bieten wir Ihnen zu günstigeren Konditionen einen Carry-In-Service an.

Nach einer Ausbildung bei uns im Haus sind Ihre Techniker in der Lage, defekte Teile und Komponenten zu erkennen und diese selbst zu tauschen.

Um Ihnen den Austausch zu erleichtern, nehmen wir Vorparametrierung von Terminals bei einem Austausch vor. Außerdem halten wir auch hier die Dokumentation so aktuell wie uns das möglich ist, wir sind jedoch darauf angewiesen, dass Sie uns Ihre Änderungen mitteilen.

Die Instandsetzung defekter Geräte erfolgt durch Komponententausch, damit Ihr Gerät schnell wieder einsatzfähig ist. Die getauschten Komponenten werden bei uns repariert, getestet und wieder zurückgeschickt.

Und sollten Sie Hilfe vor Ort benötigen, so rechnen wir diese Einsätze nach den kostengünstigen Nebenkostenpauschalen (die auch die Reisezeit enthalten) ab. Die Arbeitszeit vor Ort wird jeweils zum aktuellen Stundensatz in Rechnung gestellt.

Ein Carry-in-Service-Wartungsvertrag bedeutet für Sie planbare Kosten.



## 5.3. Terminalwartung - Full-Service



Bei einem Full-Service-Wartungsvertrag sind alle Leistungen enthalten und Sie müssen selbst kein Hardware-Knowhow aufbauen.

### 5.3.1. Garantierte Reaktionszeit

Mit einem Full-Service-Vertrag beginnt spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Fehlermeldung die Fehlerbehebung. Wir sagen Ihnen nach Eingang der vollständigen Fehlermeldung, wie lange die Fehlerbeseitigung voraussichtlich dauert. Bei über 80% aller Fälle können wir noch am selben Tag reagieren und die Störung beseitigen. Falls erforderlich, bekommen Sie sofort telefonische Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung bzw. Fehlervermeidung. Wir helfen Ihnen, die Auswirkungen des Fehlers zu reduzieren.

Durch reservierte Kapazität für unsere Wartungsvertragskunden ist schnellste Reaktion möglich. Störungen bei Wartungsvertragskunden werden immer mit Vorrang behandelt. Durch die gute Kenntnis Ihrer Installation können wir Sie bei der Lösung von neuen Problemstellungen optimal beraten.

### 5.3.2. Komponententausch/Ersatzgeräte

Die Instandsetzung defekter Geräte erfolgt durch Komponententausch, damit Ihr Gerät schnell wieder einsatzfähig ist. Die getauschten Komponenten werden bei uns repariert und getestet. Sollte ein Gerät nicht sofort zu reparieren sein, so stellen wir Ihnen für die Dauer der Reparatur kostenlos ein Ersatzgerät, sofern dies ein aktueller Typ des Terminalherstellers ist, welcher noch nicht abgekündigt ist.

### 5.3.3. Vorbeugende Wartung

Wir aktualisieren die Dokumentation Ihrer Hardwareinstallation laufend, deshalb wissen wir, was bei Ihnen installiert ist. Bei jeder größeren Änderung, jedoch mindestens einmal jährlich schicken wir Ihnen die Dokumentation zu.

Einmal jährlich werden wir bei Ihnen vor Ort eine vorbeugende Wartung durchführen. Dabei werden insbesondere Verschleißteile und Batterien geprüft, ggf. getauscht und die Übereinstimmung der Installation mit der Dokumentation überprüft. Wir lehnen uns dabei an die VDMA-Richtlinie 24186 Teil 4 und 5 an.

## 5.3.4. Faire Partnerschaft

Wir sehen uns als fairer Partner und zeigen uns auch kulant, wenn die Störung durch eine andere Komponente, die nicht im Wartungsumfang ist, verursacht wurde. Wir wollen primär die Störung beseitigen und nicht untersuchen, ob der Störungsverursacher auch im Wartungsumfang enthalten ist.





*Wir bieten Ihnen:*

Zutrittskontrolle  
Besuchermanagement  
Zeiterfassung  
Personalzeitwirtschaft  
Personaleinsatzplanung  
Betriebsrestaurant- und Automatenabrechnung  
Mitarbeiter-Selfservice  
Ausweiserstellung  
SAP-Anbindung  
PCS-Erfassungsterminals  
KABA-Erfassungsterminals  
PegaSys-Offline-Türsysteme  
KEMAS-Depotsysteme  
und vieles mehr ...