

## Datenblatt

•

### **READy-Systemsupport**

- Schneller und effektiver Support
- Wenn Kamstrup Ihr System unterstützt, können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren
- Kamstrup-Zählerauslesesystem – lokal oder von Kamstrup gehostet
- Flexibler Support über E-Mail oder Call-Center
- Erhalten Sie die neuesten Softwareaktualisierungen, sobald sie verfügbar sind



## Beschreibung

Mit READY-Systemsupport bietet Kamstrup Ihnen eine schnelle und effiziente Support-Lösung. Eine Voraussetzung für die Servicelieferung ist ein bereits abgeschlossener Softwarepflegevertrag zwischen Ihnen und Kamstrup. Die Lieferung der Support-Services sind durch Normungsarbeiten und von Kamstrup erstellten Anweisungen und Verfahren sichergestellt. Wir bieten Ihnen Unterstützung über unsere Webseite, unser Call-Center und per E-Mail, um jedes technische Problem zu beheben. Fachleute bieten Ihnen Unterstützung bei der Fehlersuche und bei allgemeinen Fragen zur Kamstrup-Systemeinrichtung. Wir sind immer bereit, Ihnen optimal zu helfen, da wir ein Protokoll über gemeldete Fehler führen und Auskunft über Aktualisierungen durch Versionshinweise geben. Dies bedeutet, dass wir gemäß den vereinbarten Serviceniveaus reagieren.

## System und Module

### READY von Kamstrup gehostet

IT-System und Anwendungsservices	Enthalten	Add-on	Anmerkung
IT-Systemwartung	x		Laufende Wartung und Aktualisierung der IT-Plattform, des Betriebssystems und der Middleware.
Softwareaktualisierung - Patches und kleine Upgrades	x		Softwareaktualisierungen (Patches) werden automatisch installiert. Gemäß dem Softwarepflegevertrag.
Softwareaktualisierungen - große Releases	x		Softwareaktualisierungen für große Releases werden automatisch installiert. Gemäß dem Softwarepflegevertrag.
Lizenzmanagement	x		Lizenzmanagement von allen Fremdlizenzen, die in der Kamstrup-Software verwendet werden.
Netzmanagement	x		Verwaltung und Netzüberwachung.
Backup	x		Ein vollständiges Datenbank-Backup erfolgt täglich, und Backups werden für 30 Tage gespeichert.
Systemintegration	x		Integration von Drittsystemen sowie Einrichtung und Wartung der Integrationen.
Speichermanagement	x		Performance- und Kapazitätsmanagement der Speicherung.

### READY vom Kunden gehostet

IT-System und Anwendungsservices	Enthalten	Add-on	Anmerkung
IT-Systemwartung	x		Laufende Wartung und Aktualisierung der IT-Plattform, des Betriebssystems und der Middleware.
Softwareaktualisierung - Patches und kleine Upgrades	x		Kunden werden über verfügbare Softwareaktualisierungen (Patches) benachrichtigt. Gemäß dem Softwarepflegevertrag.
Softwareaktualisierungen - große Releases	x		Kunden werden über verfügbare Softwareaktualisierungen für große Releases benachrichtigt. Gemäß dem Softwarepflegevertrag.
Lizenzmanagement	x		Lizenzmanagement von allen Fremdlizenzen, die in der Kamstrup-Software verwendet werden.
Netzmanagement			
Backup			
Systemintegration			
Speichermanagement			

## RASCI READY-Systemsupport

Service & Support	Enthalten	Add-on	Anmerkung
Systemsupport	x		Übliche Geschäftszeiten und Reaktionszeiten vom Kamstrup Support: Montag-Donnerstag 8 Uhr - 16 Uhr, Freitag 8 Uhr - 14.30 Uhr.
Service-Desk	x		Zugang 24/7/365
Protokollführung der gemeldeten Fehler	x		Kamstrup ist für die Protokollierung der gemeldeten Fehler verantwortlich.
Unterstützung bei der Fehlersuche	x		Kamstrup beantwortet Fragen bezüglich des Systems.
Reaktionszeit gemäß den vereinbarten Serviceniveaus	x		Kamstrup ist dafür verantwortlich, gemäß den vereinbarten Serviceniveaus wie in der untenstehenden Tabelle angegeben zu reagieren.

Vereinbarte Serviceniveaus	Kunde	Kamstrup	Anmerkungen
Niveau A – Kritischer Fehler	I	A/R	Ein Fehler, der dazu führt, dass das System beendet wird und das Risiko eines Datenverlusts besteht. Maximale Zeit für die Handhabung Ihrer Anfrage – 4 Arbeitsstunden.
Niveau B – Schwerwiegender Fehler	I	A/R	Ein Fehler, der dazu führt, dass für das System wichtige Funktionen, die zeitaufwendig oder ressourcenintensiv zu umgehen sind, nicht mehr wie beabsichtigt ausgeführt werden. Maximale Zeit für die Handhabung Ihrer Anfrage – 8 Arbeitsstunden.
Niveau C – Nicht schwerwiegender Fehler	I	A/R	Ein Fehler, der dazu führt, dass nicht kritische Funktionen nicht ordnungsgemäß funktionieren, und die der Benutzer umgehen kann. Maximale Zeit für die Handhabung Ihrer Anfrage – 16 Arbeitsstunden.
Niveau D – Hilfeersuchen	I	A/R	Sie fragen nach Anleitungen zur Verwendung der gelieferten Komponenten an, die nichts mit Fehlern zu tun haben. Maximale Zeit für die Handhabung Ihrer Anfrage – 16 Arbeitsstunden.

Beschreibung	Kunde	Kamstrup	Anmerkungen
Beschreibung und Dokumentation der Änderungen	I	A/R	
Protokollierung der installierten Änderungen	I	A/R	
Zugang zur IT-Infrastruktur, Zählerdaten und Softwarekomponenten des Kunden gewähren	A/R	I/S	Sodass Arbeiten aus der Ferne von Kamstrup ausgeführt werden können
Installation von neuen Softwaremodulen	I	A/R	Wird nach vorheriger Absprache mit dem Kunden ausgeführt
Installation von erforderlichen Aktualisierungen	I	A/R	Der Kunde wird über Versionshinweise benachrichtigt
Fremdlizenzen und Rechte	A/R	I/S	Sofern Arbeiten an der IT-Infrastruktur des Kunden erforderlich sind
Alle Kommunikations- und Betriebskosten, die mit dem System verbunden sind	A/R	I	Eigene IT-Lösung, Internet, Telekommunikation und Abonnements
Arbeiten und Änderungen an Zählern, Routern, Konzentratoren und GSM-Installationen	A/R	S	Der Kunde ist für das Ausführen der Arbeiten und Änderungen verantwortlich. Arbeiten am Standort des Verbrauchers werden vom Kunden ausgeführt
Direkte oder indirekte Fehler, die durch einen Dritten oder den Kunden verursacht wurden	A/R	I	Kamstrup hat das Recht, die zusätzlich aufgewendete Zeit und die zusätzlichen Kosten in Rechnung zu stellen

## RASCI-Verantwortungsmatrix

---

### Was ist die RASCI-Verantwortungsmatrix?

Die RASCI-Verantwortungsmatrix ist eines der Verfahren, die für die Zuordnung und Darstellung von Verantwortlichkeiten der Personen oder Jobs in einer Aufgabe (Projekt, Service oder Prozess) in der Organisation verwendet wird.

RASCI (manchmal auch RASIC) ist ein Akronym der ersten Buchstaben der Begriffe:

<b>R</b>	Responsible – wer ist für die Durchführung der Aufgabe verantwortlich?
<b>A</b>	Accountable (auch Approver) – wer trägt die Gesamtverantwortung, und wer entscheidet, ob die Aufgabe korrekt durchgeführt wurde?
<b>S</b>	Support – wer unterstützt die „responsible“ Person bei der Durchführung einer Aufgabe?
<b>C</b>	Consulted – wer wird zur Durchführung der Aufgabe befragt?
<b>I</b>	Informed – wer wird über die Ergebnisse der Aufgabe informiert?

### Wie Sie die RASCI-Matrix in der Praxis verwenden und der Zweck dieser Matrix?

Die RASCI-Matrix wird für die Verteilung und die Zuordnung von Verantwortlichkeiten an Teammitglieder in Projekten, Prozessen oder deren Teilen verwendet. Verwenden Sie die Buchstaben R A S C I in der Matrix für die Beschreibung der Verantwortungsniveaus. Es gibt die Regel, dass nur eine Person die Gesamtverantwortung (A – Accountability) tragen kann. Die beteiligten Personen (R – Responsibility) müssen für die Aufgabe gewachsen sein. Das RASCI-Verfahren ist eine einfache Form des Kompetenzmodells und eine Erweiterung der RACI-Matrix durch Personen, die das Ausführen der Aufgabe unterstützen.

---

#### Kamstrup A/S

Werderstraße 23-25  
D-68165 Mannheim  
T: +49 621 321 689 60  
info@kamstrup.de  
kamstrup.com

#### Kamstrup Austria GmbH

Handelskai 94 – 96  
Millennium Tower – 32. OG, TOP 321  
A-1200 Wien  
T: +43 1 9073 666  
info-at@kamstrup.com  
kamstrup.com

#### Kamstrup A/S, Schweiz

Industriestrasse 47  
CH-8152 Glattbrugg  
T: +41 43 455 70 50  
info@kamstrup.ch  
kamstrup.com