



Im Blickpunkt: Wartungsverträge für Softwareprodukte



Whitepaper und technische Dokumentation

Informationen zu diesem Dokument

Autor: Tobias Eichner, tobias@starenterprise.com

Datum der Erstveröffentlichung: Februar 2013 | **Datum der letzten Überarbeitung:** 12. Juni 2015

© STAR ENTERPRISE - www.starenterprise.com | Lizenzbedingungen: www.starenterprise.com/de/bedingungen/

Software-Wartungsvertrag

Definition: Alle Tätigkeiten zur **Veränderung eines Softwareprodukts** nach dessen Auslieferung, zur **Behebung von Fehlern, Verbesserung der Performance** bzw. anderer Attribute oder **Anpassungen** an veränderte Umgebungsbedingungen.

Korrektiv

Perfektionierend

Adaptiv

Präventiv

Wartungsaufwand

Ist der Abschluß eines Wartungsvertrags sinnvoll ?

- **Art der Software** (Komplexität, Fehlerdichte, Wartbarkeit).
- **Einsatzbedingungen und Einsatzdauer** (Fehlersichtbarkeit während der Nutzung, erforderliche Verbesserungen und Adaptionen).

Kosten eines Wartungsvertrags: Jährlich zwischen 10 % und 50 % der anfänglichen Investitionssumme (Entwicklungskosten oder Lizenzpreis), je nach vereinbarten Leistungen und Bedingungen, festgelegt im Service Level Agreement.

Ein Wartungsvertrag dient dazu, die **Verwendbarkeit und Betriebssicherheit der Software** langfristig zu gewährleisten.

- Pflicht für unternehmenskritische Anwendungen !
- Empfohlen für individuell entwickelte Lösungen.
- Optional für austauschbare (unkritische) Standardsoftware.

Tipp: Bei **Individualsoftware** bereits **während der Planungsphase** die Wartbarkeit der Software berücksichtigen. -> **Hohe Kostenersparnis !**

Das SMART-Prinzip bei Wartungsverträgen

S	Spezifisch	Eindeutige Definition der Bedingungen.
M	Messbar	Dokumentation erbrachter Leistungen.
A	Akzeptiert	Verbindlich vereinbarter Leistungsumfang.
R	Realistisch	Machbarkeit der vereinbarten Leistungen.
T	Terminierbar	Definierte Fristen für die Leistungserbringung.

Service Level Agreement (SLA) = Dienstgütevereinbarung (DGV)

Die dem **Wartungsvertrag zugrunde liegenden Bedingungen** werden in einem Service Level Agreement festgelegt.

Der Auftragnehmer garantiert eine **im SLA exakt definierte Leistung** zu einem vorher **vereinbarten Preis** an den Auftraggeber zu erbringen.

Üblicherweise kann der Kunde aus **mehreren Gütestufen** (Leistungsqualitäten wie Reaktionszeit und Umfang) wählen.

Die wichtigsten Komponenten eines SLA:

- Vertragspartner, Laufzeit und Gegenstand der Vereinbarung.
- Leistungsbeschreibungen, Verantwortlichkeiten der Vertragspartner.
- Verfügbarkeit, verbindliche Reaktionszeiten.
- Monitoring und Reporting, Eskalationsmanagement und Rechtsfolgen.

Beispiele für Wartungsverträge aus der Praxis

Bereitstellung regelmäßiger Updates und Bugfixes, sowie die Installation derer auf dem Kundensystem (vor Ort oder über Fernwartung).

Technischer Support (Hotline, Zugriff auf Wissensdatenbanken), beschränkt auf eine bestimmte jährliche Anzahl von Anfragen qualifizierter Mitarbeiter.

Aufrechterhaltung des Betriebs geschäftskritischer Anwendungen (z.B. betriebswirtschaftliche Lösungen, Personalwesen, Dokumenten-Management).

Aufrechterhaltung des Betriebs Internet-basierender Dienste (z.B. e-commerce, Web-Portale, Datenbanken).

Über STAR ENTERPRISE

[Informationstechnologie ist unser Universum !]

STAR ENTERPRISE bietet als **IT- und Business-Agentur** ein breitgefächertes Angebot **professioneller Produkte und Dienstleistungen** für Firmenkunden aller Branchen und jeder Größe.

Unser Portfolio reicht von **Unternehmensberatung** über **Softwareentwicklung** bis hin zu **IT-Services**. Mit innovativen Lösungen unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Chancen moderner Informationstechnologien effektiv und gewinnbringend zu nutzen.

Unsere Philosophie ist einfach: Wir möchten **langfristige Kundenbeziehungen** aufbauen. Das erreichen wir als Geschäftspartner durch **verantwortungsvolles und ergebnisorientiertes Handeln**.

Kontaktinformationen

[Autor]

Sie haben **themenspezifische Fragen zu diesem Whitepaper** und möchten mit dem Autor in Kontakt treten ? Gerne. Auf der Titelseite finden Sie den Namen und dessen persönliche E-Mail-Adresse.

[STAR ENTERPRISE]

Wir freuen uns darauf, mit Ihnen gemeinsam die **Möglichkeiten für Ihr Unternehmen** zu besprechen. Unsere **individuellen Leistungen und unser freundlicher Service** werden Sie bestimmt überzeugen.

Bitte wenden Sie sich an **unseren Kundenservice**: www.starenterprise.com/de/beratung-angebot-anfordern/
E-Mail-Adresse für **allgemeine Anfragen**: info@starenterprise.com

Website

STAR ENTERPRISE: www.starenterprise.com