

## ■■■ SPEZIALPAKET

Zusätzlich zu den im Basispaket aufgeführten Leistungen beinhaltet dieses Paket:

- aktive Nutzung des HelpDesk-Systems zur Fehlermeldung und Recherche des Bearbeitungsstandes von Pflegeleistungen
- die Durchführung einer Inspektion per DFÜ oder vor Ort je nach Art des Spezialpaketes
- Erwerb von Servicetickets, welche zu einem ermäßigten Preis in Anspruch genommen werden können

Dieser Vertrag kann nur als Zusatzmodul zum Basisvertrag bestellt werden. Die Softwarepflegeleistungen umfassen die Reorganisation des Dateisystems bzw. der Datenbank und dienen der Vorbeugung gegen Datenverlust und Systemstillstände wegen knapper Ressourcen bei der Datenspeicherung oder Prozessausführung auf den Server- und Clientkomponenten.

Das Spezialpaket beinhaltet die Pflege der Systemkomponenten, welche in folgenden zwei Varianten bestellt werden kann:

- Inspektion per DFÜ
- Inspektion vor Ort

Folgende Pflegearbeiten werden wir in der **Inspektion per DFÜ** für unsere Kunden durchführen:

1. Überprüfung des Projekt-Filesystems und Löschen der veralteten und redundanten Dateien
2. Prüfen der Projekt-Datenbanktabellen auf Datenkonsistenz und Anpassung der Tabellenressourcen, Optimierungsparameter, Spaltenindizierungen und Füllgradschränken an das aktuelle Datenvolumen
3. Prüfen der Füllgrade der Archivtabellen und Anpassung der Archivierungszeiträume in Absprache mit dem Kunden
4. Prüfen der Plattenspeicher auf Fragmentierung
5. Prüfen der Reset- und Löschfunktionen für die Projekt-Logdateien und Anpassung der Parameter
6. Überprüfung der Transaktionsarchive auf Fehlerfunktionen der Projekt-Prozesse
7. Prüfen des Tagesabschlussmoduls auf korrekte Funktionalität und Datenreorganisation
8. Erstellung des Inspektions- und Pflegeprotokolls
9. Prüfen der Client-Version auf das aktuelle Update und ggf. optionale Einspielung einer aktuellen Update- bzw. Upgradeversion in Absprache mit dem Kunden

Folgende Pflegearbeiten werden wir in der **Inspektion vor Ort** für unsere Kunden durchführen:

1. Anreise und Abreise zum Kunden zur Vor-Ort-Inspektion und Softwarepflege
2. Inspektion der Hardwarekomponenten (Server, PC, Drucker, Scanner, Hubs etc.), die durch die iFD AG geliefert wurden
3. Prüfung des Datenbank-Backup auf korrekte Ausführung und Durchführung eines DB-Export und -Imports in Absprache mit dem Kunden
4. Analyse und Test des lokalen Netzwerkes (LAN) durch Netzwerksniffer
5. Ermitteln des Reparatur- und Pflegebedarfs der Hardwarekomponenten.
6. Erstellung des Inspektions- und Pflegeprotokolls