

LYYNX License Management Service

Servicebeschreibung

Version: 3.0

Datum: 19.05.2019

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	3
2	LMS Leistungsbeschreibung Übersicht.....	3
3	Setup Phase	3
3.1.1	Start Setup Phase	3
3.1.2	Zielsetzung und Umfang Setup Phase	3
3.1.3	Dauer und Abschluss	3
4	Service Phase	4
4.1	License Management Tool	4
4.2	Betrieb License Management Tool (LM Tool Operations)	4
4.3	Lizenz Beratung (Licensing Support), genereller Support	4
4.4	Audit Support	4
4.5	Quartalsweise Lizenzüberprüfung (Quaterly License Check).....	4
4.6	Jährliche Lizenzbilanz (Yearly License Balance).....	4
4.7	A1 Digital Serviceauskunft.....	5

1 Allgemeines

LYYNX Consulting GmbH, FN 466619 f, 1220 Wien, Seestadtstraße 27, Österreich (kurz „LYYNX“) bietet ihren Kunden License Management Service als Dienstleistung an.

Im Rahmen der Bestellung sind die Servicebedingungen von LYYNX License Management Service zu akzeptieren. Sofern in diesen nichts abweichend geregelt ist, kommen die **License Management Service Terms** in der aktuell gültigen Form zur Anwendung, welche auf der Herstellerwebsite <https://www.lyynx.at/serviceterms> zu finden sind.

2 LMS Leistungsbeschreibung Übersicht

LMS inkludiert Werkzeuge (Software License Management Tools) als auch persönliche Dienstleistung.

Die Erbringung der Serviceleistung ist in zwei Phasen gegliedert:

Setup Phase Herstellung der Basisumgebung beim Kunden

Service Phase Dauerhafte Erbringung der LMS Serviceleistung

3 Setup Phase

Die Setup Phase dient dazu, einheitliche Rahmenbedingungen beim Kunden zu etablieren.

3.1.1 Start Setup Phase

Die Setup Phase wird in Abstimmung mit dem Kunden im Rahmen eines Kick Off Workshops (Web Conference, maximal 3 Stunden) gestartet. Der Zeitpunkt wird üblicherweise spätestens 10 Werktage, jedoch nicht länger als 3 Wochen nach dem Service Start, angesetzt.

3.1.2 Zielsetzung und Umfang Setup Phase

Für die Setup Phase werden folgende Ziele definiert

- Herstellung aller Zugangsberechtigungen für den Kunden
- Herstellung der technischen Infrastruktur beim Kunden
- Definition und Training von erforderlichen Workflows beim Kunden
- Priorisierung von Software Herstellern (A, B, C Kategorie)
- initiale Erfassung von Lizenzdaten
- Erstellung einer initialen Lizenzübersicht
- Erstellung einer Prozessbeschreibung (LM Playbook)

Der Umfang wird gemeinsam mit dem Kunden festgelegt und dokumentiert.

3.1.3 Dauer und Abschluss

Die Setup Phase dauert standardmäßig **8 Wochen**, längstens jedoch 12 Wochen. Der Zeitraum wird gerechnet ab dem Kickoff Workshop.

Der Abschluss wird dem Kunden angekündigt und es wird eine Kick Off Abschluss-Dokumentation erstellt. Nach Abschluss der Setup Phase startet die Service Phase.

4 Service Phase

4.1 License Management Tool

LYYNX stellt für den Kunden einen Zugang zum License Management Tool her. Der Kunde kann sämtliche Funktionen des Tools nutzen. LYYNX behält sich jedoch vor bestimmte Funktionen zu deaktivieren, wenn das für den Betrieb des LM Tools (siehe nächster Punkt) erforderlich ist.

4.2 Betrieb License Management Tool (LM Tool Operations)

LYYNX kontrolliert die Daten im LM Tool kontinuierlich und erstellt auf Basis des Ergebnisses Cases oder Tasks.

4.3 Lizenz Beratung (Licensing Support), genereller Support

Der Kunde erhält von LYYNX Beratung zu Lizenzthemen, sowohl telefonisch als auch via E-Mail. Die Beratung kann es erfordern, dass im Namen des Kunden Kontakt mit Herstellern oder Verkäufern aufgenommen wird. Diese Tätigkeiten werden mit dem Kunden abgestimmt. Die Beratung erfolgt im "best effort" Prinzip.

Der Kunde erhält auch Anspruch auf Support zu Prozessen und zum LM Tool (genereller Support).

4.4 Audit Support

Sollte der Kunde während der Laufzeit von LMS die Aufforderung zu einer Lizenzüberprüfung (Audit) eines Software Herstellers erhalten, so werden die Unterlagen im System Audit-konform aufbereitet und dem Kunden bereitgestellt. Eine generelle Unterstützung, wie zum Beispiel Terminkoordination oder Kommunikation mit dem Auditor ist nicht Bestandteil von LMS.

4.5 Quartalsweise Lizenzüberprüfung (Quarterly License Check)

Die Überprüfung wird von LYYNX anhand der im LM Tool vorliegenden Daten vorbereitet. Die Ergebnisse dieser Überprüfung werden im Rahmen einer Tele Conference mit dem Kunden besprochen. Der Fokus der Überprüfung liegt auf Änderungen, welche seit der letzten Überprüfung stattgefunden haben. Cases und Tasks, welche sich aus der Lizenzüberprüfung ergeben, werden in das Case Management eingepflegt. Die Lizenzüberprüfung wird dokumentiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

4.6 Jährliche Lizenzbilanz (Yearly License Balance)

Bei der jährlichen Lizenzbilanz wird eine Gegenüberstellung der verwendeten und erworbenen Lizenzen laut dem LM Tool erstellt. Fokus liegt hierbei auf einer kommerziellen Betrachtung der Softwarelizenzen. Die Ergebnisse der Lizenzbilanz werden dokumentiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

4.7 A1 Digital Serviceauskunft

Kostenlose Supporthotline: A1 Digital stellt dem Kunden eine kostenlose Supporthotline zur Meldung von Störungen zur Verfügung.

Dieses Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen und Datenschutz.

Sie kontaktieren die Nummer 0800 664 810 oder senden eine E-Mail an support@a1.digital und erhalten Auskunft über folgende Informationen:

- Serviceverfügbarkeit für Ihre LMS Anwendungen.
- Information über die erhaltene Rechnung
- Datenschutzanfragen

Hinweis: In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten.