1. EINLEITUNG
2. Der IT-DIENSTLEISTER bestätigt, dass er – falls nicht anders angegeben – eine *Lösung* bereitstellen wird, die alle in dieser LEISTUNGSBESCHREIBUNG (Statement of Work - SOW) und ihren Anhängen angeführten **Geschäftsprozesse** unterstützt und dass alle SERVICES - falls nicht ausdrücklich anderweitig festgelegt - in den BASE CHARGES enthalten sind. Der IT-DIENSTLEISTER verpflichtet sich zu dem Ansatz einer kontinuierlichen Verbesserung.
3. Der IT-DIENSTLEISTER reagiert auf derzeitige und künftige Anforderungen von KUNDE, schätzt proaktiv den künftigen Bedarf und wird seine Dienstleistungen innerhalb der BASE CHARGES entsprechend adjustieren. Anforderungen bezüglich neuer Dienstleistungen oder gravierender Änderung der Rahmenbedingungen werden innerhalb des CHANGE CONTROL VERFAHRENS behandelt, wobei der IT-DIENSTLEISTER in Zusammenarbeit mit KUNDE die Auswirkungen einer solchen Anforderung auf die Betriebsumgebung von KUNDE beurteilt.
4. Ab dem ANFANGSDATUM wird der IT-DIENSTLEISTER für die Ausführung der in dieser LEISTUNGSBESCHREIBUNG festgelegten Application Development und Maintenance Service (ADM SERVICES) verantwortlich sein. Der IT-DIENSTLEISTER wird den in Anhang X festgelegten Umfang der ADM Services für die ANWENDUNGSSOFTWARE erbringen.
5. Beispiel-Überschrift

KUNDE pflegt und verwendet mehrere Entwicklungs-Methoden, die grundsätzlich bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen sind. Der IT-DIENSTLEISTER hat diese Methoden zu verwenden, kann aber bei berechtigten Gründen eine alternative Methode vorschlagen, die dann von KUNDE geprüft und genehmigt werden muss.

* 1. Methodik, Werkzeuge und Verfahren

Zu den Aufgaben des IT-DIENSTLEISTERS gehören unter Einhaltung der KUNDE Standards:

1. Die Dokumentation und Verfeinerung der ANWENDUNGS-Entwicklungsmethoden
2. Die Weiterentwicklung von Methoden, Abläufen und Verfahren für die Erbringung von Services in der ANWENDUNGS-Entwicklungsmethoden und -betrieb.
3. Die Koordination der Implementierung von Methoden, Abläufen und Verfahren.
   1. Anwendungsstandards

Zu den Aufgaben des IT-DIENSTLEISTERS gehören:

1. Die Einhaltung der Standards für Benutzeroberfläche, Maschinenschnittstelle und Programmierung von KUNDE (z.B. GUI, EDI und IP) bei allen Entwicklungs-, Erweiterungs- und Wartungsaktivitäten. Aufbauend auf früheren Erfahrungen kann der IT-DIENSTLEISTER Verbesserungen an den ANWENDUNGS-Standards vorschlagen, und im Falle einer Annahme und Genehmigung dieser Vorschläge durch KUNDE, die ANWENDUNGS-Standards überarbeiten.
2. Die Entwicklung und Kommunikation dieser ANWENDUNGS-Standards.
   1. Fehlerkorrektur

Zu den Aufgaben des IT-DIENSTLEISTERS gehören:

1. Die Behebung aller ANWENDUNGS-Incidents bzw. -Probleme, die Änderungen der Datenbank, des ANWENDUNGS-Codes und/oder des Betriebsablaufs erfordern, die aus der Fehlerkorrektur resultieren.
2. Die Übernahme der Zuständigkeit für vom IT-DIENSTLEISTER gewartete SOFTWARE, THIRD PARTY SOFTWARE von KUNDE und THIRD PARTY SOFTWARE des IT-DIENSTLEISTERS durch folgende Maßnahmen in Abstimmung und Freigabe durch KUNDE:
   1. Die Erkennung von ANWENDUNGS- und/oder Datenbankproblemen.
   2. Die Benachrichtigung des zuständigen IT-DIENSTLEISTERS.
   3. Die Veranlassung der durchzuführenden Korrekturen.
3. Die Bereitstellung eines Notfallsupports mit folgenden Zielen:
   1. Die Vermeidung abnormaler Programmausfälle in der Produktionsumgebung.
   2. Die Behebung aller anderen Probleme, die in Verbindung mit einer ANWENDUNG, Datenbank und, falls zutreffend, SYSTEM SOFTWARE auftreten können („Korrektur im Fehlerfall“).

Es müssen Workarounds/Zwischenlösungen geschaffen bzw. implementiert werden, zur Eingrenzung möglicher Business Beeinträchtigungen.

Dies schließt alle Aktionen ein, die erforderlich sind, um sowohl die ANWENDUNG als auch alle SERVICES für KUNDE wiederherzustellen, einschließlich der Koordination der Betriebsabläufe mit den Betriebsverantwortlichen des ANWENDUNGS- und IT-Infrastrukturbetriebs, um Produktionspläne in folgenden Fällen neu aufzusetzen oder zu ergänzen:

* + 1. Die eingeschränkte VERFÜGBARKEIT von kritischen Schnittstellen bzw. ANWENDUNGEN, Datenbanken oder SYSTEM SOFTWARE.
    2. Probleme mit EQUIPMENT oder NETZWERK Kommunikation.

1. Die enge Zusammenarbeit mit zuständigen MITARBEITERN von KUNDE, um eine angemessene Berichterstattung über Fortschritte und eine effektive Lösung von Produktionsproblemen sicherzustellen.
2. Die Durchführung von Aktivitäten zur Fehlerkorrektur in Übereinstimmung mit SERVICE LEVEL-Anforderungen.