

# Leitfaden Software-Service-Agreement

Überblick über die Softwareserviceverwaltung der innovaphone PBX Lizenzen ab Version 10.

## Software-Service-Agreement – Grundsätzliche Begriffe

### Software-Service-Agreement

Das Software-Service-Agreement (SSA) erlaubt dem Kunden ein „kostenloses“ Upgrade seiner Lizenzen auf in der Laufzeit releaste (neu freigegebenen) Software-Versionen. Die in der SSA-Laufzeit freigegebenen Versionen müssen also nicht neu gekauft werden! Ausnahmen sind neue Features, die gesondert lizenziert werden.

### Software-Service-Credits

Für den Abschluss eines SSA werden Software-Service-Credits – sogenannte SSCs – als Währung eingesetzt. Sie können einfach bestellt und im Portal my.innovaphone in der Balance verwaltet werden. Jeder innovaphone Lizenz, die unter SSA genommen werden kann, ist ein SSC Wert zugeordnet. Dieser SSC Wert gilt für 1 Jahr SSA.

### SSA-Laufzeit

Die SSA-Laufzeit ist der Zeitraum, in dem ein SSA gültig ist. In der Regel wird davon ausgegangen, dass ein SSA immer für die Laufzeit von mindestens 1 Jahr abgeschlossen wird. Dabei zählt der Tag der ersten Lizenz-Bindung an das Gerät als erster Tag und das gewählte SSA-Ablaufdatum als letzter Tag der SSA-Laufzeit. Bei Bedarf kann aber auch ein beliebiges SSA-Ablaufdatum in der Zukunft gewählt werden – das SSA wird auf den Tag genau abgerechnet.

### Lizenz-Bindungsdatum

Darunter versteht man das Datum, an dem eine Lizenz erstmalig auf ein Gerät gebunden wird. Das Lizenz-Bindungsdatum wird immer für die Berechnung der SSCs herangezogen, die für die gewünschte SSA-Laufzeit fällig sind.

### SSA-Abschlussdatum

Darunter versteht man das Datum, an dem eine Lizenz in my.innovaphone unter SSA genommen wird. Wird eine Lizenz noch am selben Tag der Lizenz-Bindung unter SSA genommen, ist das Lizenz-Bindungsdatum gleich dem SSA-Abschlussdatum.

### SSA-Ablaufdatum

Darunter versteht man das Datum, an dem ein SSA endet und verlängert werden sollte. Findet nicht rechtzeitig bis zu diesem Datum eine SSA-Verlängerung statt, fallen für den Zeitraum von SSA-Ablaufdatum bis zum erneuten SSA-Abschlussdatum die doppelte Menge SSCs an.

## SSA-Berechnung

Ein SSA wird immer an eine Lizenz gebunden. Dies bedeutet, dass das SSA erhalten bleibt, wenn eine Lizenz im Rahmen eines Projektes von einem Gerät auf ein anderes übertragen wird. Bucht man eine Lizenz allerdings zurück in die Balance, verfällt das SSA.

### Berechnung eines SSA

Die für ein SSA fälligen SSCs werden immer auf den Tag genau berechnet. Ein Tag SSA kostet entsprechend 1/365 der für die Lizenz definierten Jahres SSCs. Ergeben sich bei der SSC-Berechnung Bruchteile von SSCs, wird immer auf das nächste ganze SSC aufgerundet.

## Rückwirkende Zahlung bei verspätetem SSA-Abschluss

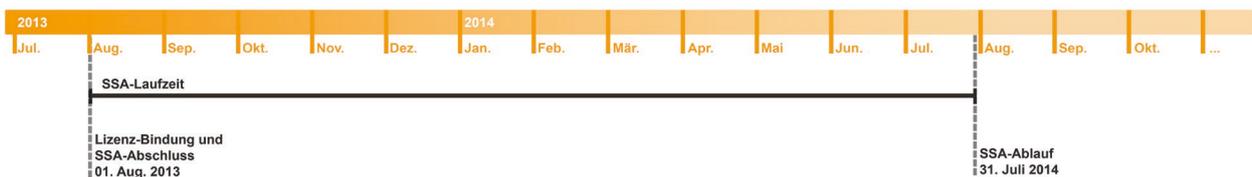
Wird ein SSA nach dem Lizenz-Bindungsdatum abgeschlossen, fällt für den Zeitraum von Lizenz-Bindung bis zum SSA-Abschlussdatum die doppelte Anzahl SSCs an. Ausschlaggebend für die Berechnung der für ein SSA notwendigen SSCs ist immer das Lizenz-Bindungsdatum (siehe auch Seite 2: Nachträglicher SSA-Abschluss für ein Projekt).

## SSA-Rechenbeispiele

### Standard SSA-Abschluss bei einer Neuinstallation:

Ein neues Projekt wird in my.innovaphone angelegt. Hierfür werden diesem Projekt alle notwendigen Geräte zugeordnet, die mit den entsprechenden Lizenzen versehen werden. Am Tag der Lizenz-Bindung an die Geräte sollte auch ein SSA für das gesamte Projekt abgeschlossen werden! Ansonsten erhöht sich die zu zahlende Anzahl SSCs, da eine rückwirkende Zahlung zu leisten ist. Sobald während der SSA-Laufzeit eine neue Software-Version erscheint, können alle Lizenzen unter SSA mit dieser ausgestattet werden.

#### Beispiel:

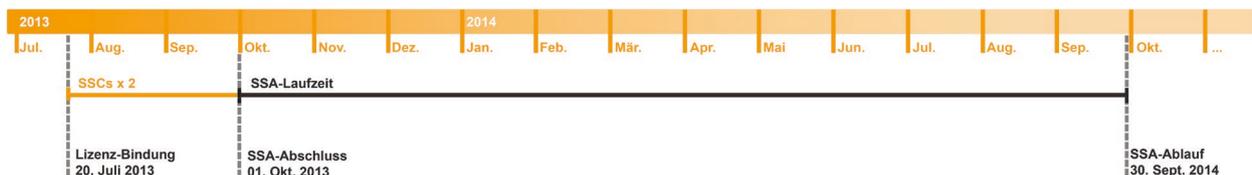


- Das Lizenz-Bindungsdatum ist der 01. August 2013.
- Das SSA-Abschlussdatum ist ebenfalls der 01. August 2013.
- Das SSA-Ablaufdatum ist der 31. Juli 2014.
- Die SSA-Laufzeit beträgt 1 Jahr, d.h. für die Lizenzen wird 1 Jahr SSCs fällig.
- Die notwendigen SSCs werden aus der Balance abgebucht.

### Nachträglicher SSA-Abschluss für ein Projekt:

Ein bestehendes my.innovaphone Projekt kann auch nachträglich unter SSA genommen werden. Zu beachten ist in diesem Fall, dass für die Kalkulation das Bindungsdatum der Lizenzen auf die Hardware herangezogen wird! Für den Zeitraum von Lizenz-Bindung bis zum SSA-Abschlussdatum, wird die doppelte Anzahl SSCs berechnet!

#### Beispiel:



- Das Lizenz-Bindungsdatum ist der 20. Juli 2013
- Das SSA-Abschlussdatum ist erst der 01. Oktober 2013 – nachträglich wird ein 12-monatiges SSA für das gesamte Projekt abgeschlossen
- Die nötigen SSCs berechnen sich nicht ab SSA-Abschlussdatum, sondern ab dem Datum der Lizenz-Bindung, also ab dem 20. Juli 2013.
- Der Zeitraum zwischen dem 20. Juli 2013 (Lizenz-Bindung) und dem 1. Oktober 2013 (SSA-Abschlussdatum) wird mit der doppelten Anzahl SSCs berechnet, d.h. für die Lizenzen werden  $73/365 * 2$  der Jahres SSCs fällig.
- Für die 12-monatige SSA-Laufzeit vom 01. Oktober 2013 bis zum 30. September 2014 wird 1 Jahr SSCs fällig.



## ACHTUNG!

Um die doppelte SSC Berechnung zu vermeiden, empfiehlt es sich für einen Reseller gleich bei Angebotserstellung auch ein SSA mit anzubieten und den Endkunden darauf hinzuweisen, dass bei nachträglichem SSA-Abschluss eine höhere rückwirkende Zahlung fällig wird.

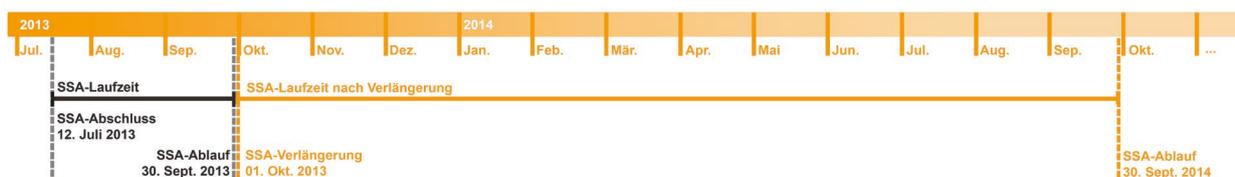
## Verlängerung eines SSA

Um ein SSA aufrecht zu erhalten, muss es mit Ablauf der SSA-Laufzeit verlängert werden. Eine automatische Verlängerung des SSA erfolgt nur bei Inanspruchnahme des automatischen Verlängerungsservices (siehe Seite 4). my.innovaphone versendet eine rechtzeitige Erinnerung per Email, dass ein SSA ablaufen wird.

### Vorgehensweise

Die Verlängerung des SSA wird in my.innovaphone vorgenommen. Das Projekt, dessen SSA verlängert werden soll, muss ausgewählt werden. Unter dem Reiter SSA kann dann ein neues SSA-Ablaufdatum – ein beliebiger Tag in der Zukunft, standardmäßig 12 Monate – eingetragen werden. Wird dieses neue SSA-Ablaufdatum bestätigt, rechnet my.innovaphone die notwendige Anzahl SSCs aus und zeigt diese für jede Lizenz an. Bestätigt man diese Rechnung, werden die notwendigen SSCs aus der Balance abgebucht.

### Beispiel:



- Das Lizenz-Bindungsdatum ist der 12. Juli 2013.
- Das SSA-Abschlussdatum ist ebenfalls der 12. Juli 2013. Das SSA wird für 81 Tage abgeschlossen.
- SSC-Berechnung: 81/365 der fälligen Jahres SSCs
- Das SSA-Ablaufdatum ist der 30. September 2013.
- Das SSA wird rechtzeitig zum SSA-Ablaufdatum um ein Jahr verlängert. Ein Jahr SSCs werden dafür aus der Balance abgebucht.
- Das neue SSA-Ablaufdatum ist der 30. September 2014.

## Hinzufügen von Lizenzen zu einem Projekt, das unter SSA steht

Es können jederzeit einzelne Lizenzen zu einem Projekt hinzugefügt werden, das unter SSA steht. Automatisch ist dann das SSA-Ablaufdatum des Projekts voreingestellt – es kann jedoch noch beliebig verändert werden. Es empfiehlt sich, die Lizenzen gleich mit unter SSA zu stellen und die dafür notwendigen SSCs in der Balance zu haben, da für die Berechnung immer das Lizenz-Bindungsdatum herangezogen wird und bei einem nachträglich addierten SSA eine erhöhte Anzahl SSCs benötigt wird.

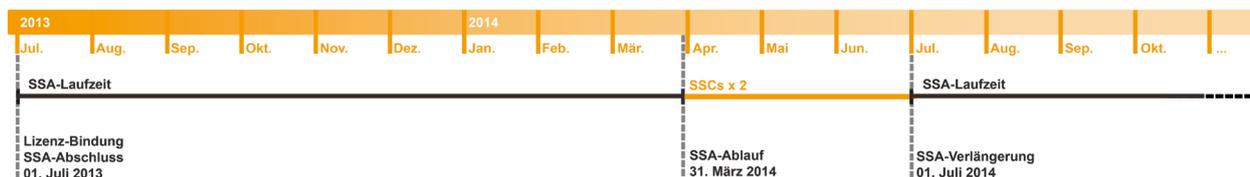
Wenn die hinzugefügte Lizenz bereits ein SSA hat (Bindung aus dem Pool freier Lizenzen), dann wird das aktuelle SSA-Ablaufdatum angezeigt. Man kann aber auch direkt eine SSA-Verlängerung vornehmen und das SSA-Ablaufdatum an das des restlichen Projekts anpassen (siehe SSA-Verlängerung, Seite 3). Die dafür notwendigen SSCs werden dann berechnet.



## Verspätete Verlängerung eines SSA

Wenn ein SSA nicht rechtzeitig zum SSA-Ablaufdatum verlängert wird, fallen zusätzliche Kosten an. Der Zeitraum vom SSA-Ablaufdatum bis zum SSA-Verlängerungsdatum wird mit der doppelten Anzahl SSCs berechnet.

### Beispiel:



- Das Lizenz-Bindungsdatum ist der 01. Juli 2013.
- Das SSA-Abschlussdatum ist ebenfalls der 01. Juli 2013.
- Die SSA-Laufzeit beträgt 274 Tage. Somit ist das SSA-Ablaufdatum der 31. März 2014.
- SSA-Berechnung:  $274/365$  der fälligen Jahres SSCs.
- Bis einschließlich 31. März 2014 wird versäumt, das SSA rechtzeitig zu verlängern.
- Die SSA-Verlängerung erfolgt erst am 01. Juli 2014, also 91 Tage nach dem SSA-Ablaufdatum.
- Diese 91 Tage werden mit der doppelten Anzahl SSCs nachberechnet: also  $91/365 * 2$  der Jahres SSCs
- Zusätzlich wird für die neue SSA-Laufzeit vom 01. Juli 2014 bis zum 30. Juni 2015 ein Jahr SSCs in Rechnung gestellt

## Automatischer SSA-Verlängerungsservice in my.innovaphone

Als besonderen Service bietet innovaphone einen automatischen SSA-Verlängerungsservice in my.innovaphone an, mit dem ein gesamtes Projekt unter SSA gehalten werden kann. Der Service bietet mehrere Vorteile:

- Es besteht keine Gefahr mehr, das SSA-Ablaufdatum zu versäumen.
- Unnötige Übergangsphasen, in denen die doppelte Anzahl SSCs fällig wird, werden verhindert.
- Die Balance-Verwaltung vereinfacht sich, da man nicht mehr dafür sorgen muss, genügend SSCs für SSA-Abschlüsse und -Verlängerungen zur Verfügung zu haben.
- Nachträglich installierte Softwarekomponenten werden ohne ein Zutun in die SSA-Vereinbarung aufgenommen.

Der SSA-Verlängerungsservice wird direkt zwischen innovaphone und dem Endkunden abgeschlossen. Hierfür muss das gesamte Projekt mit allen Bestandteilen zum Zeitpunkt des Abschlusses unter SSA stehen. Zu finden ist der Service in my.innovaphone, wenn man in einem seiner Projekte den Punkt „Software Service“ anklickt. Daraufhin erscheint ein oranger Schriftzug „innovaphone SSA-Verlängerungsservice“ mit der Option, sich die entsprechenden Vereinbarungsinformationen zusenden zu lassen oder aber eine persönliche Beratung anzufragen.

## Auswirkungen auf ein SSA bei einer Preissenkung bzw. -erhöhung

Kommt es während einer SSA-Laufzeit zu Preisänderungen, hat dies folgende Auswirkungen auf das SSA.

- Preissenkung:** Die SSA-Laufzeit bleibt unverändert. Ab Gültigkeit des neuen Preises werden die benötigten SSCs für die restliche SSA-Laufzeit neu berechnet. Die durch die Preissenkung nicht mehr benötigten SSCs wandern automatisch in die Balance zurück und sind wieder frei verfügbar.
- Preiserhöhung:** Das abgeschlossene SSA bleibt bis zum SSA-Ablaufdatum erhalten – ohne eine Nachberechnung von SSCs. Nach dem SSA-Ablaufdatum gilt dann der neue Preis.

Ein langfristiger SSA-Abschluss wirkt sich also niemals zum Nachteil des Kunden aus, sondern kann unter Umständen sogar ein deutlicher Preisvorteil sein.