



dennree GmbH, Hofer Straße 11, 95183 Töpen

An alle Großhandelskunden

Töpen, 13.01.2023

## Ankündigung zur Änderung der dennree IT-Serviceleistungen

Liebe Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner,

hiermit möchten wir Sie über Änderungen und Ergänzungen als Nutzer von „Bio.WIN“, „BioTrade“, „Bio-Cash“ sowie weiterer von dennree gelieferter Soft- oder Hardware (MDE, Fresh Gate, etc.) informieren, die zum 01.03.2023 in Kraft treten werden. Wir freuen uns, dass Sie unsere IT-Serviceleistungen nutzen und wollen diese für Sie klarer definieren, um so den bestmöglichen Service für Sie bieten zu können.

### 1. Leistungsumfang des dennree IT-Supports

Zu dennree IT-Supportleistungen zählen alle Dienste zur Pflege von Software sowie zur Betreuung der Kunden bei der Anwendung aller von dennree bereitgestellten IT-Systeme. Die Erbringung dieser Leistungen erfolgt ausschließlich durch die dennree GmbH oder durch einen von dennree beauftragten oder autorisierten externen Dienstleister. Der aktualisierte Leistungsumfang des dennree IT-Supports beinhaltet sog. Standardleistungen und erweiterte Leistungen.

- a) **Standardleistungen:** Dazu zählen grundsätzlich alle Leistungen, durch die der normale Geschäftsbetrieb des Kunden sichergestellt wird und wobei unter normalen Umständen keine Vor-Ort-Leistung oder der Einbezug dritter Parteien (z. B. externer Dienstleister) von Nöten ist. Darin enthalten ist auch die initiale Einführung (Schulung) in die von dennree bezogenen Marktsysteme und ihre Funktionen.
- b) **Erweiterte Leistungen:** Sie beinhalten alle Leistungen, welche nicht unter die in Punkt 1. a) definierten Standardleistungen fallen (siehe hierzu auch Tab. 1: „Leistungslisten“).

Tabelle 1: Leistungslisten

Standardleistungen	Priorität 1 (verkaufs-relevant)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kein Verkauf möglich</li> <li>Keine Bestellung möglich (BIO.WIN, BioTrade, MDE, denntree Online-Shop, FTP-Portal)</li> </ul>
	Priorität 2 und Fol- gende (Nicht ver- kaufs-rele- vant)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bediener und Tagesabschluss</li> <li>Einrichten von internen Funktionen aus dem Lieferumfang von BIO.CASH und BioTrade</li> <li>Erst-Schulungen (einmalig bei Einführung des Systems)</li> <li>Beratung zur Neuanschaffung bzw. Ersatz von Kassen und Waagen-Systemen</li> <li>Import von Artikelstammdaten (BNN)</li> </ul>
Erweiterte Leistungen (kostenpflichtig)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nachschulungen / Ersts Schulungen neuer Mitarbeiter</li> <li>Neuinstallation von Systemen nach PC-Umzug/Neuanschaffung</li> <li>Erstellung/Anpassung kundenspezifischer Etiketten und Listen</li> <li>Einrichtung externer Schnittstellen (z.B. Fibu-Export, Shop-Export, etc.)</li> </ul>

## 2. Kategorisierung von Störungen

Alle Störungen (Incidents) werden vor der Problembehandlung nach ihren Auswirkungen (Impact) und Prioritäten (Severity) durch den denntree IT-Support kategorisiert und einer Prioritätsklasse zugeordnet. Die Abarbeitung der Tickets erfolgt dann entsprechend der jeweiligen Priorisierung durch das fachlich zuständige IT-Support-Personal. Dabei werden sog. „verkaufsrelevante“ Angelegenheiten, die der Prioritätsstufe 1 zuzuordnen sind, immer zuerst behandelt. Verkaufsrelevante Service-Leistungen sind wie folgt definiert:

- Priorität 1 – „Sehr hoch“:**  
 Bezeichnet eine Störung erheblichen Ausmaßes mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden. Der Kunde kann nicht verkaufen, keine Aufträge abwickeln, seine Systeme oder Anwendungen sind ausgefallen und es existiert keinerlei Umgehungsmöglichkeit.  
**Dringlichkeit:** Verkaufsfähigkeit nicht gewährleistet, Störung sofort zu lösen.  
**Auswirkung:** Grundlegende und wichtige Funktionen werden vollständig blockiert.  
**Beispiel:** Wenn mehr als 50 % der Kassen nicht bedient werden können, hätte das Ticket die höchste Prioritätsstufe.

Alle nicht als „verkaufsrelevant“ eingestuften Angelegenheiten werden einer untergeordneten Prioritätsstufe (Priorität 2 und Folgende) zugewiesen und gemäß ihrer Priorisierung erst bearbeitet, sobald keine offenen Priorität-1-Störungen mehr vorliegen.

## 3. denntree IT-Support-Zeiten

Die Erreichbarkeit des denntree IT-Personals zu Servicezwecken wird gemäß folgenden Arbeitszeiten gewährleistet (siehe Tabelle 2: Service-Zeiten).

Tabelle 2: Service-Zeiten

Support-Zeiten	Support-Leistungen
Montag - Freitag 07:30 - 17:00 Uhr (Standard-Support-Zeiten)	Alle Service-Leistungen
Montag – Freitag 17:00 – 21:30 Uhr sowie Samstag 07:30 - 21:30 Uhr (erweiterte Support-Zeiten)	Nur verkaufsrelevante Service-Leistungen (Priorität 1), ohne die ein Markt ansonsten nicht weiter bestellen oder verkaufen kann. In diesem Zeitraum erfolgen ausschließlich die Annahme und Bearbeitung von Priorität 1 Themen.

Kunden können innerhalb dieser Zeitfenster Tickets zu allen Belangen im Zusammenhang mit den von dennree bereitgestellten Systemen und Diensten einsteuern. Dabei werden als „verkaufsrelevant“ bewertete Anliegen innerhalb der IT-Support-Zeiten durchgehend und priorisiert behandelt. Alle nicht verkaufsrelevanten Anliegen werden nur innerhalb der Standard-Support-Zeiten und in jedem Fall erst bearbeitet, sobald alle im IT-Support vorliegenden verkaufsrelevanten Themen bearbeitet worden sind.

#### 4. Verrechnung der dennree IT-Supportleistungen

Je nach Art der Vertragspartnerschaft zwischen dennree und dem Kunden (z. B. Biomarkt-Verbund-Partner) unterliegen die Supportleistungen unterschiedlichen Preisschienen.

Für Kunden mit Support-Vertrag werden Standardleistungen über eine Pauschale berechnet.

Für Kunden ohne Supportvertrag werden erbrachte Leistungen auf ¼-Stundenbasis abgerechnet. Erweiterte Leistungen werden grundsätzlich und unabhängig von der Partnerschaft zwischen dennree und Kunden immer auf ¼-Stundenbasis abgerechnet.

Die Rechnungsstellung der Pauschale erfolgt zum Ende eines jeden Monats und wird per Lastschrift eingezogen. Alle Service-Leistungen, welche nicht über die Service-Pauschale verrechnet werden können, werden ebenfalls monatlich abgerechnet und per Lastschrift eingezogen.

Die Höhe der jeweiligen Servicegebühren ergibt sich aus der zum Zeitpunkt der Berechnung gültigen Preisliste (siehe Tab. 3: „Preise & Pauschalen“).

Tabelle 3: Preise & Pauschalen

Kategorie der Service-Leistung	Leistungsverrechnung für Kunden <u>mit</u> Service-Vertrag	Leistungsverrechnung für Kunden <u>ohne</u> Service-Vertrag
Standardleistung (siehe Tab. 1: „Leistungslisten“)	Abrechnung über Pauschale: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundpreis 100 € / Monat.</li> <li>▪ Für Biomarktverbundpartner und Partner-Kunden 85 € / Monat.</li> </ul>	Abrechnung je angefangene ¼ Stunde (80 € / Std.) für alle Leistungen unabhängig der Leistungskategorie.
Erweiterte Leistung	Abrechnung je angefangene ¼ Stunde (80 € / Std.).	

## 5. Voraussetzung für Leistungserbringung

- Kunde nennt seine korrekte 6-stellige denree Kundennummer.
- Kunde gewährleistet eine tagesaktuelle Datensicherung.
- Nutzung einer von denree bereitgestellten Hard- oder Software.
- Nutzung der neuesten Version (aktuelles Update).
- Hard- und Software-System wurde vom Hersteller noch nicht abgekündigt.
- Maximale Lebensdauer der Hardware ist nicht überschritten.
- Die von denree bereitgestellte Soft- oder Hardware wurde nicht durch Dritte modifiziert.
- Der Kunde leistet für eine umfassende Störungsanalyse und -beseitigung die erforderliche Unterstützung, wie z.B. durch:
  - Ungehinderter Zugang zum betroffenen System wird gewährt.
  - Ansprechpartner für weitergehende Informationen werden genannt.
  - Detaillierte Informationen bezüglich der Störung und des evtl. vorgenommenen Entstörungsversuchs müssen angegeben werden.
  - Angabe der Soft- und Hardware-Version, in der Störungen/Fehler aufgetreten sind, müssen genannt werden.
  - Kundenseitige Fehlerbeschreibung muss erfolgen.
  - Informationen über Fremdsysteme oder -anbieter müssen mitgeteilt werden (z. B. Router).

## 6. Service Berichte

Service Berichte werden dem Kunden wöchentlich in Form einer Zusammenfassung aller offenen IT-Anfragen zur Verfügung gestellt.

Mit freundlichen Grüßen



Michael Petersen  
Leitung Digitalisierung & Technologie



Susanne Morawietz-Heinrich  
Vertriebsleitung Großhandel