



RSP für Sales Partner v2

Vertriebsinformation

Remote Service Plattform für Sales Partner

Vertriebsinformation

Abteilung: Unify Communications and Collaboration GmbH & Co. KG
IDM CCS PPM MTC

Ausgabe: 2.1

Datum: 17.01.2017

Status: Freigegeben

Versionsübersicht:

Version	Datum	Verfasser	Änderungen
2.1	17.01.2017	IDM CCS PPM MTC	Freigegebene Version

Inhaltsübersicht

1	Übersicht - Remote Service Plattform V2 für Sales Partner	6
2	Beschreibung von RSP v2	9
2.1	Beschreibung der Leistungsmerkmale	9
2.2	Verbindungsübersicht	10
2.3	Portfolio Zuordnung	12
2.4	Partner Programm	12
2.5	Service Einbindung	12
2.5.1	Self Services	13
2.5.2	Partner Desk	14
2.5.3	Technologie Support	14
3	Partner Vorteile, Anforderungen und Bedingungen	15
3.1	Partner Vorteile	15
3.2	Partner Anforderungen und Bedingungen funktionaler Abgrenzung	16
3.2.1	Generelles	16
3.2.2	Anforderungen an den Partner	17
3.2.3	Anforderungen an den Kunden	17
3.2.4	Unterstützte Produkte	18
3.2.5	Service Ausschlüsse für RSP	18
4	Vertriebsinformation	19
4.1	Vertriebsgrundsätze und Zielgruppen	19
4.1.1	Zielgruppen	19
4.1.2	Technologie Segment	19
4.2	Positionierung im Unify Portfolio	20
4.3	Marketing Struktur	20
4.3.1	Kalkulationsbasis	20
4.3.2	RSP ‚One-time Fee‘ (Einmalgebühr)	20
4.3.3	RSP ‚Monthly Fee‘ (monatliche Gebühren)	21
4.3.4	Vertriebsszenarien	21
4.4	Unterstützende Vertriebsinformationen	23
5	Operative Abwicklung	24
5.1	Initiales Onboarding	24
5.2	Weiterer Support	24
5.2.1	Bestellung - Änderung, Löschung, und weitere additive Services	25
5.2.2	Service Abgrenzung	25

5.2.3	Eskalationsprozess	26	
5.2.4	Partner Eskalation an Unify - Remote-Zugang "on demand" via RSP	26	
6	Preise		28
6.1	Preis Systematik		28
6.2	Vertragliche Grundlagen		29
6.3	Erweiterung um RSP Devices und Nutzerkonten		30
6.4	Leistungskündigung		30
6.5	Bestellstruktur		31
6.6	Bestellpositionen		32
6.7	Voreingestellte GCK Werte für den Service "Remote Service Plattform"		33
6.8	Export Regularien		33
7	Datenschutz und Informations- Sicherheit		34
7.1	Nutzerinformation über Datenschutz und Informationssicherheit (DIS)		34
7.2	Unify Informationen über DIS		34
8	Anhang		35
8.1	Abkürzungen		35

1 Übersicht – Remote Service Plattform V2 für Sales Partner

Remote Service Plattform V2 – freigegeben als Version 1 in 2012 und jetzt kombiniert als Dokument der Direkten und Indirekten Vertriebskanäle von Unify - stellt ein Serviceangebot der Unify dar, um alle Unify Plattformen per Remote ‚beservicen‘ zu können – und zwar vom Sales Partner eigenverantwortlich via einem von Unify gehosteten Server. Dem Sales Partner wird also durch Unify ermöglicht, die gleiche Tool-Landschaft für die eigenen Kunden zu nutzen wie sie Unify nutzt für deren Kundenbestand oder für Kunden, die sogenannte Resale-Produkte beziehen (z.B. SSP v2 Resale) über Unify Sales Partner. Der Zugang ist in sehr hohem Maße sicher! Weiterhin erfüllt die Bedienoberfläche die bestens alle Anforderungen.

Remote Service Plattform v2 wird als Standard Remotezugang den Unify Partnern zur Verfügung gestellt ebenso wie den Alliance Partnern. Zusätzlich stellt Unify diesen Service auch den „authorisierten“ Resellern über deren bevorzugten Distributor, der das Unify Partnerprogramm durchlaufen hat, bereit. Nach einmaliger Bestellung des Zugangs erhält der Distributor für die Nutzung der Remote Service Plattform die Rechnungen und zeichnet für seinen Reseller verantwortlich.

In diesem Dokument wird sich auf die verschiedenen Akteure des Vertriebskanals mit dem Begriff „Partner“ bezogen. Der Begriff Remote Service Plattform wird mit „RSP“ abgekürzt. Alle Aktivitäten um die Bestellung und Daten-Bereitstellung für die initiale Einrichtung des Zugangs zu RSP werden unter „Onboarding“ verstanden.

Distributoren und Sales Partner (Tier 1 und Tier 2), die am Unify Partnerprogramm teilnehmen und hierfür weitere sowohl verpflichtende als auch optionale Services von Unify einsetzen, werden gebeten oder sind ggf. auch verpflichtet Remote Zugriff auf Anforderungen zur Verfügung zu stellen. Dieser angeforderte Zugang kann mittels RSP abgedeckt werden, jedoch ist die Benutzung von RSP nicht verpflichtend! Somit soll RSP in erster Linie dem Partner einen sehr sicheren, standardisierten Remote-Zugang für Unify Produkte bereitstellen.

Im Falle von „Resale“, worunter zu verstehen ist, dass von Unify die vertragliche Erbringung eines Remote Services erwartet wird, nachdem der Partner die erforderliche Konnektivität eingerichtet hat, werden für gewöhnlich keine Kundendaten unter einem eigenen RSP Zugang des Partners eingepflegt. Dieser Anwendungsfall wird a.a.O. beschrieben wie in der Dokumentation für Service Delivery Partner.

Der Fokus von RSP ist die Unterstützung des Unify Partners durch die Bereitstellung eines Tools zur eigenen Anwendung zum Zwecke der Erbringung eigener Remote Services. Darüber hinaus kann der Partner selber entscheiden, den Zugang auf Anforderung einer weiteren Partei zur Verfügung zu stellen, oder für bestimmte Anlagen auch dauerhaft. Plattformen bzw. Anlagen werden im Folgenden „Device“ genannt.

Die Eigenverantwortlichkeit führt in größerem Maße zu selbst erbrachten Services doch ist der Zugang zur globalen Service-Infrastruktur, kurz „GSI“, von Unify mit online und technischer (Remote) Unterstützung strikt limitiert. Im Fokus steht die Nutzbarkeit des Service-Tools durch Partner, um ggf. im Rahmen weiterer vom Partner angeforderter Unify Services mittels RSP „on demand“ oder permanent kooperieren zu können.

Weitere „Service Elemente“ kommen im RSP-Prozess für Partner zur Anwendung - ohne ableitbaren Anspruch auf Service, wenn solcher nicht explizit zu den in Kap. 6 beschriebenen Bestellnummern festgelegt ist - wie:

- Self Services
- Service Desk
- Technology Support

Dieses Dokument beschreibt ausschließlich die Nutzung der Remote Service Plattform durch Unify Sales und Service Partner. Zusätzlich werden alle relevanten Abhängigkeiten im operativen Prozess dargestellt.

Unify bietet seinen Partnern mit der **Remote Service Plattform (RSP)** einen effizienten und sicheren Zugang mit hoher Leistungsfähigkeit für die eigene Remotewartung von Produkten aus dem Unify Portfolio. Der Unify Service und die Sales und Service Partner des indirekten Vertriebskanals nutzen die gleiche RSP Plattform, die die hochverfügbare Server-Infrastruktur beinhaltet für Remoteverbindungen, Filetransfer und Diagnose mit bestmöglichen Sicherheitsstandards. Ab sofort bietet die RSP mit **RSP.servicelink** eine neue Verbindungsart (basierend auf OpenVPN Technologie) zusätzlich zu IP basierten Verbindungsarten (z.B. IPSec VPN) und Wählverbindungen (ISDN / Analogmodem). Auf Kundenseite ist mit dem **RSP Buffalo Router** die so

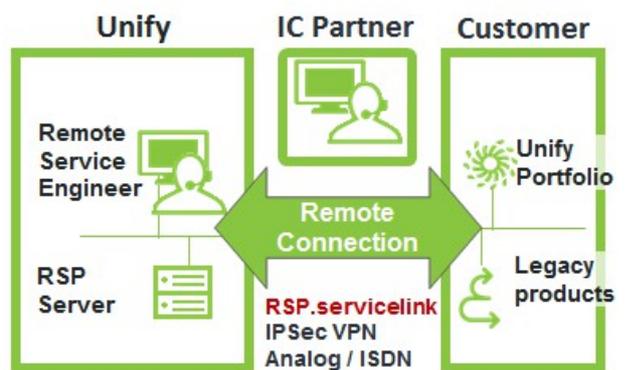


Bild 1: Übersicht RSP-Zugänge für Sales

Partner genannte **Remote Service Appliance** im Einsatz, die den SSL VPN Tunnel terminiert.

RSP.servicelink ist die bevorzugte Verbindungsmethode für alle Produkte des derzeitigen und künftigen Unify-Portfolios und bietet einen einfach einzurichtenden und zu bedienenden sicheren Remote-Zugriff via Breitbandanbindung. Die Remote Nutzeroberfläche Equipment Explorer – kurz „EqE“ –, die RSP.servicelink Verbindungsart selbst, der RSP Buffalo Router und die im SME Portfolio eingebettete (Plug-In) RSP.servicelink-Konnektivität sind die wichtigsten Komponenten dieser Version.

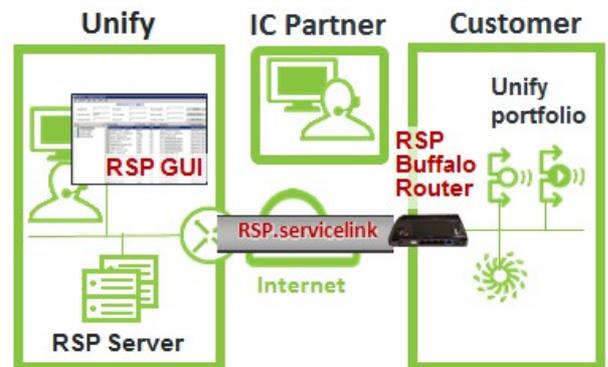


Bild 2: Verbindungstyp RSP.servicelink

Mit der Freigabe von **RSP.servicelink** bietet RSP **die folgenden Verbesserungen** :

- Remote-Zugang für alle Kundenlösungen und damit durchgängig des ganzen Unify Portfolios SME Produkt (OS Business) mit integrierter RSP.servicelink (Plug-In) Konnektivität statt Router Hardware
- **Niedrigpreisige Anbindungsvariante mit minimierten Einrichtungszeiten** (insbesondere gg.über IPSec VPN).
- **Erhöhung der Security-Aspekte** durch Nutzung von Client-Zertifikaten.
- Die RSP Oberfläche unterstützt **Single Sign On (SSO)** zu den Kundenprodukten, wodurch der Zugriff durch den Remote User einfacher und schneller von statten geht.

- Service Verfügbarkeit für Unify Partner

RSP unterstützt das komplette Unify Produktportfolio mit der passenden Anbindungsvariante RSP.servicelink!

RSP für Sales Partner ist so standardisiert wie möglich aufgesetzt worden, um Bestellprozesse und den Wiederverkauf über Distributoren so einfach wie möglich zu halten. Der erste Schritt zum RSP Zugang erfolgt über die Bestellung so genannter Onboarding-Bestellpositionen, die im Folgenden beschrieben werden. Onboarding ist ein einmaliger operativer Service und wird mit einer Einmal-Gebühr berechnet. Diese initiale Bereitstellung der Zugänge setzt die Unterzeichnung des Onboarding-Formulars voraus, womit auch die Einhaltung der spezifischen Daten- und Informationssicherheitsbestimmungen (DIS) durch den Partner und seine Techniker bestätigt wird. Neben dem verpflichtenden Partner Admin, der immer im initialen Onboardingprozess enthalten ist, können einzelne Nutzer (User) zusätzlich über dieses Formular bereits zu Anfang oder später onboardet werden.

Im zweiten Schritt wird die monatliche Gebühr gemäß der auf RSP eingerichteten und zählbaren Plattformen (Devices) sowie aller weiteren Nutzer (User) je „Closed User Group“ (CUG), also das allein dem Partner in RSP zugeordnete Segment, berechnet.

Der Partner bleibt für die Aktualisierung der Dateneinträge, Eintragung und Pflege aller seiner Kundendaten sowie für seine eigenen User-Daten (z.B. Partner Remotetechniker) verantwortlich. Die Unternehmens- und User-Daten des Partners können nur seitens Unify RSP Admin geändert werden, um den höchsten Sicherheits- und Qualitätsstandard zu sichern.

- Direkt-bestellende Partner tun dies über das sog. „Onboarding“ Formular, oder via regionalem Bestellprozess. In diesem Fall werden auch die Einmal-sowie die monatlichen Gebühren direkt an den Partner abgerechnet.
- Der gleiche Prozess gilt für den direkt-bestellenden Distributor, der auf eigene Rechnung bestellt und handelt.
- Indirekt-bestellende Partner tun dies über ihren bevorzugten Distributor – und erhalten Support von diesem. Der Distributor „onboardet“ jeden Reseller separat und erhält für jeden onboardeten Reseller sowie zusätzlich für jeden weiteren eingerichteten Nutzer die Abrechnung der Einmalgebühren.

Der Distributor kann sowohl

- den Remotezugang für die Devices seiner Reseller auf eigene Rechnung in seiner eigenen CUG führen, womit er den Remote-Zugang zu jedem weiterverkauften Device innehält, als auch
- den Remote Zugang weitervermarkten an seine Reseller, die wiederum ihre eigenen CUG als Untergruppen zu der des Distributors erhalten. Der einzelne Reseller wird somit Eigentümer über seine RSP-Zugänge und verantwortlich für alle Daten innerhalb dieser CUG, wobei die Rechnung weiterhin an den Distributor (gem. Debitor) adressiert wird!

Der Distributor erhält die Rechnung über alle Devices in RSP, die innerhalb seiner CUG oder den ,Sub'-CUG der von ihm onboardeten Reseller geführt werden, unabhängig einer Weiterverrechnung. Gleiches gilt für die zusätzlich onboardeten User – seiner eigenen oder die seiner Reseller. Die Entscheidung, ob und wie die monatlichen Untersummen der Reseller in RSP weiterverrechnet werden, bleibt der Geschäftsverantwortung des Distributors überlassen.

Je CUG wird die Anzahl der Devices in einem monatlichen Bericht zusammengefasst, wobei als jeweiliger Stichtag der höchste Bestand eines Monats („highest Watermark“ über alle Produkte) gelten soll. Die Abrechnung selber erfolgt in den Folgemonaten.

Unterstützte Sprachen

Für Remoteservices (Level 2 und 3) wird Englisch vorausgesetzt, die global unterstützte Servicesprache. Für weitere separate Serviceangebote wie Instruktion eines Partner Administrators, kurz Partner Admin, hängt die Sprache von der regionalen Unterstützung ab (z.B. Deutsch).

Die Standardsprache der Dokumentation ist Englisch, die wichtigsten Dokumente werden auch in Deutsch veröffentlicht. Der Equipment Explorer - kurz "EqE" - als zentrale Nutzeroberfläche für den Remoteservice-Techniker ist in Englisch, die Servicetools auf dem WTS werden in Deutsch und Englisch angeboten.

2 Beschreibung von RSP v2

Der Zweck von RSP ist die Bereitstellung von effizienten Werkzeugen für Partnerunternehmen, um ihnen operative Vorteile zu ermöglichen und deren eigenen Services anzureichern. Unify bietet hierfür eine Lösung für einen standardisierten Remote-Zugang, womit die Installations- und Wartungskosten hinsichtlich Zeit und Reisekosten des Partners reduziert und Antwort- und Lösungszeiten für den Partner, seinen Kunden, aber auch Unify verbessert werden können. Der hieraus resultierende Vertrauensgewinn wird auch zu einer höheren Akzeptanz des gesamten Unify Portfolios beitragen. Weitere Remote Services können angeboten werden basierend auf RSP, sind aber nicht Teil des RSP-Services selbst!

Distributoren können ihr eigenes Liefergeschäft mit Unify verstärken oder die Zusammenarbeit mit Unify einfacher und kostengünstiger gestalten.

RSP leistet die im IC geforderte Bereitstellung eines Remote-Zuganges für alle am Unify Partnerprogramm teilnehmenden Partner und ist als optionaler Service erhältlich, der auch den Resellern von SME-Produkten über ihren Distributor zur Verfügung steht.

2.1 Beschreibung der Leistungsmerkmale

Remote Service Plattform Komponenten für IC

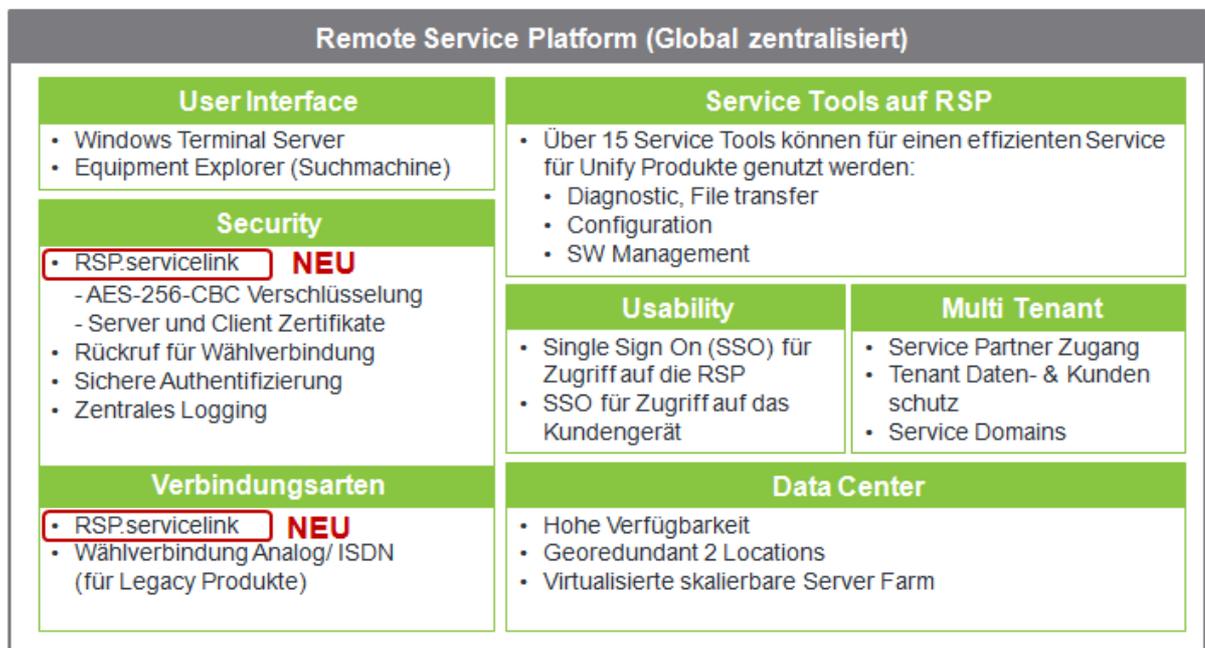


Bild 3: RSP Kernfunktionalitäten

User Interface: Der Remote Nutzer ist entsprechend eingerichtet im Windows Terminal Server („WTS“) und nutzt den Equipment Explorer („EqE“) als zentrale Nutzeroberfläche (General User

Interface/"GUI"). Der EqE stellt eine leistungsstarke und granulare Suchmaschine, um die Endkunden-Geräte („Devices“) auszuwählen und sichere RSP-Verbindungen aufzubauen.

Toolset auf RSP: Leistungsfähige Service Werkzeuge – das sog. „Toolset“ – ermöglicht dem Remotetechniker das gesamte Unify Portfolio auf effiziente Weise zu warten. Diese stehen bereits zur Verfügung für Diagnose, File-Transfer, Konfiguration, SW Management und auch Remote MACs. Dieses Toolset wird kontinuierlich ausgebaut.

Sicherheit: Die bestmögliche Sicherheit wird erreicht durch RSP.servicelink-Verbindungen mit Server- und Client Zertifikaten und 256bit AES Verschlüsselung. RSP.servicelink bietet für den Endkundenadministrator eine Firewall-freundliche Einrichtungsmöglichkeit. Allein der ausgehende Port 443 muss geöffnet sein. Alle eingehenden Ports können geschlossen werden für ein Maximum an Kundenschutz. Diese Sicherheitslösung gilt gegenwärtig als „Gold Standard“ für VPN-Übertragungen und wird selbst von dominierenden Regierungen genutzt, um sicherheitsrelevante Übertragungen zu schützen. IPSec VPN bietet zwar ein ähnliches Sicherheitskonzept, allerdings ohne die Client Zertifikate wie bei RSP.servicelink.

Nutzerfreundlichkeit: Das Unify Berechtigungskonzept ermöglicht maximale Sicherheit und komfortable Handhabung für den RSP-Nutzer, um RSP zu erreichen. IC Partner nutzen den speziellen Service Partner Access (SPA) für den RSP-Zugang. Dieses Leistungsmerkmal, auch als Single Sign On (SSO) bekannt, lässt den Remote Techniker auf die Endkunden-Devices zugreifen ohne Eingabe weiterer Legitimationen für diese Devices. Die Service-Automatisierung würde im Falle einer Freigabe die gleichen gespeicherten Zugangsdaten verwenden. Hinzu kommt der EqE als eine schnelle und sehr detaillierbare Suchmaschine, die eine Vielzahl wichtiger Informationen bereit hält über Devices, die Kunden oder Kundenzugangsvereinbarungen.

Verbindungstypen: Die folgenden Verbindungsmöglichkeiten unterstützen das gesamte Unify Portfolio incl. der Bestandsprodukte.

- 1) **RSP.servicelink** als die einfach zu installierende Verbindung, basierend auf OpenVPN Technologie und SSL VPN Protokoll. Die Client und Server Zertifikate bieten höchsten Sicherheitsstandard.
- 2) IPSecVPN stellt den etablierten Industriestandard dar, benötigt allerdings eine komplexe Konfiguration.
- 3) Dial-up bzw. Einwahlverfahren für Bestandsprodukte

Data Center: Die RSP-Infrastruktur ist zentralisiert in einem Datacenter in Deutschland. Hohe Verfügbarkeit wird gewährleistet mit zwei geo-redundanten Lokationen. Die virtualisierte und skalierbare Serverinfrastruktur versorgt den zukünftigen Bedarf an wachsende Leistungsanforderungen.

2.2 Verbindungsübersicht

RSP.servicelink ist die bevorzugte Verbindung für alle neuen Kundeninstallationen, gleichermaßen im kleinen (SME) wie großen (Large) Segment. Unify Kunden werden ausschließlich über diese Version angebunden.

Das sog. „Remote-Access Appliance“, also der RSP Buffalo Router, wird auf Kundenseite eingesetzt, um den VPN Tunnel zu terminieren.



Der RSP.servicelink Plug-In (RP) wird in SME-Produkten eingesetzt (ab neuer OS Business Version eingebettet).

Hinweis: Werkzeug WebCollaboration für die alleinige Nutzung durch bzw. und mit Unify
Unify WebCollaboration wird für die Unterstützung der Kundennutzer eingesetzt oder in speziellen IC Partnerszenarien, bei denen Remote-Support von Unify eingefordert wird. Diese Verbindung ist nicht vorgesehen für Remote Service Verträge, sondern nur für eine ad hoc Unterstützung auf Anforderung. Da diese Anbindungsvariante kein Leistungsmerkmal von RSP ist, kann sie von IC Partnern nicht eingesetzt werden!

2.3 Portfolio Zuordnung

Unify stellt seinen Sales Partner spezifische Services zu Verfügung. RSP für Sales Partner zielt darauf ab, den Partnern mit einem Standard Remote-Zugang zu unterstützen für alle wichtigen Produkte des Unify Portfolio. Dabei "besitzt" der Partner den Zugang zu den Plattformen seiner eigenen Kunden, den so genannten Devices, und pflegt die Daten und Aktualisierungen der Zugänge in eigener Verantwortung. Zusätzlich kann der Partner bestimmen, einem (auch ongeboardeten) Dritten den Remote-Zugriff zu gewähren, z.B. Unify Services. An diesem Punkt erschließen sich dem Partner weitere Verbindungen zwischen RSP und anderen Services, die Unify seinen Partner anbietet wie z.B. beschrieben in den Angeboten Software Support für Partner (SSP Co-Delivery, SSP Resale).

Wenn Unify verantwortlich zeichnet für alle Services gegenüber dem Endkunden, weil entsprechend wiederverkauft oder andersweitig durch den Partner initiiert, wird der RSP-Zugriff auf diesen Endkunden einem Sales Partner von Unify nicht zur Verfügung stehen. Die RSP Remote-Anbindung ist ein fester Bestandteil aller Serviceverträge von Unify mit Endkunden.

OpenScape Business beinhaltet einen dreijährigen Software Support. Im Rahmen dieses Software Supports ist die systemseitige Nutzung des Service RSP inkludiert. Eine weitergehende Nutzung des Service RSP ist nach Ablauf der erstmaligen, dreijährigen Laufzeit an die Verlängerung des Software Support Vertrages gebunden.

2.4 Partner Programm

Um die Unterscheidung des vorher Beschriebenen zu verdeutlichen :

- RSP wird allen Sales Partnern mit eigenem Service-Leistungsspektrum für ihre eigenen Kunden angeboten
- Da es möglich ist, dass ein Partner auch als Service Delivery Partner für Unify agiert und hierüber Zugriff auf die Endkundenanlagen der Unify haben kann, was einem anderen Model entspricht und per Definition auch in einem separaten Prozess mit eigenen Regelungen beschrieben ist.

- Sales Partner sind
 - "Direct-served" Unify Partner
 - "Direct-served" Unify Distributoren
 - Via Distribution der "indirect-served" zertifizierte Unify Partner (z.B. Status Master und Professional)
 - Via Distribution der "indirect-served" "Authorized" Unify Partner ("authorized" impliziert, der Partner ist im Unify CRM-Tool "Global ONE" hinterlegt)
 - Die Alliance Partner von Unify

Die Daten der Sales Partner werden innerhalb einer sog. Closed User Group (kurz "CUG") vorgehalten, womit die Notwendigkeit einer Differenzierung zwischen den zwei verschiedenen Zugangstypen eines Sales und Service Partners gegenüber einem Service Delivery Partner (leistet Service im Namen und auf Rechnung eines anderen Partners oder für einen definierten Kundenbereich der Unify) deutlich wird. Dieses Dokument beschreibt ausschließlich den Prozess der Bestellung des Onboardings und die Abrechnung für Sales Partner, die einen eigenen Service an ihre Endkunden leisten.

Für andere Vertragsbeziehungen wird an die entsprechenden Unify Programme und Prozesse verwiesen.

2.5 Service Einbindung

Generell profitiert RSP von den unten beschriebenen Service Elementen bezogen auf Restriktionen durch Fehlfunktionen der Remote-Applikationen RSP und nicht bekannt gegebene RSP Serverausfälle. Als Werkzeug („Toolset“) gewährt RSP an sich aber keine Services, SLA oder andere vertragliche Verpflichtungen außer der sicheren Handhabung der spezifischen Applikationen und Serversegmente, um die die Plattformen der eigenen Kunden per Remote zu erreichen. |

Unter den Service Elementen werden drei hervorgehoben:

- **Self Services**
Stellen die Basis für den Partner dar, notwendige Informationen kurzfristig zu beziehen ohne direkte Einbindung der Unify. Die Self Services stehen über das Partner Portal zur Verfügung mit verschiedenen Service-Tools wie eine Service Wissensdatenbank, ein Software Download Center oder auch ein Web-basiertes Ticket-Tool. Dieses Web-basierte Ticket-Tool ermöglicht über den Web Support den direkten Zugriff auf den Partner Desk der Unify. Der Partner ist verpflichtet, die Störungsbehebung über diese Self Services zu starten.
- Der **Partner Desk** fungiert als Zugangspunkt (Single Point of Entry) für Service Anforderungen. Hier liegt die Verantwortung während des gesamten Prozessdurchlaufs des Incident Managements, beginnend mit der Lösungsfindung je Ticket. Von hier aus wird bei Notwendigkeit eine weitere Eskalation an die nächsten Stufen wie Technology Support vorgenommen. Der Partner ist verpflichtet, seine Service Anforderung mit seiner Ursachenanalyse zu begründen, und eröffnet das Ticket auf das betreffende Unify Produkt. Additive Services sind getrennt zu bestellen. Es wird erwartet, dass Tickets gegen RSP nur in Ausnahmefällen eröffnet werden.
- **Technology Support** enthält die Unterstützung der zweiten und dritten Support Ebene („Level“). Diese Einheiten führen die Lösungsfindung weiter auf Basis von internen Eskalationsprozeduren, um die Service Anforderung zu erfüllen. Dies umfasst die Eskalation an den Tool-Eigentümer und den Austausch mit Dritten wie Herstellern zur Deeskalation oder Lösungserstellung. Im Einzelfall von RSP wird dieser zweite Level Technology Support von Unify RSP Admin erbracht. Den weiteren Support leistet auf drittem Level, oder Hersteller- (Global Vendor) Support die Entwicklungsabteilung von RSP und der Eigentümer des Tools – beides Unify IT. Daher ist als der Betreiber der RSP die Unify IT zu sehen, nicht Unify Service.

Service Element Group	Service Element	Service Level Agreements
Service Desk	Partner Desk	Service Zeiten: 8x5 Reaktionszeiten: 1h (0,5h Prio1 Tickets) Support Sprachen: EN / GER
Self Services	Service Portal	Service Zeiten: 24x7 Support Sprachen: EN / GER / FRA / SPA
	Support Knowledge DB	Service Zeiten: 24x7 Support Sprachen: EN / GER / FRA / SPA
	Software Center	Servicezeiten: 24x7 Support Sprachen: EN / GER
	Web-based Support	Service Zeiten: 24x7 Support Sprachen: EN / GER
	Partner Remote-Zugang	Service Zeiten: 24x7
Technologie	2nd Level Support	Service Zeiten: 8x5

Service Element Group	Service Element	Service Level Agreements
Support		Support Sprachen: EN / GER
	3rd Level Support	Service Zeiten: 8x5 Support Sprachen: EN / GER

Bild 7 - Service Elemente für das RSP Servicepaket

2.5.1 Self Services

Der Partner erhält den autorisierten Zugang zu RSP und findet seine eigene Closed User Group auf dem von Unify gehosteten Remote Server. Datenversorgung, Nutzung der Zugangsdaten und Bereitstellung eines Zugriffs an Dritte verbleiben in der vollständigen Verantwortung des onboardeten Partnerunternehmens.

Der Partner Techniker zeichnet verantwortlich für alle Daten bezüglich der Kundensysteme, üblicherweise die diversen Unify Plattformen, die auf RSP aktiviert werden. Es wird vorausgesetzt, dass der Partner sich die notwendigen Kenntnisse über die im Partner Portal zur Verfügung gestellten Unterlagen und Trainings (s.a. Trainings-Tutorial) im Selbststudium aneignet.

Im Partner Portal werden notwendige Daten vorgehalten unter:

- "Verkaufen" und "Support" Partner Portal

Der Partner erhält autorisierten Zugang zum Partner Portal für:

- [Service Portal](#)
- [Support Knowledge Database](#)
- [Software Center](#)
- [Webbased Support](#) über das Internet-basierte Tracking Tool ("Ticket Management") im Incident Management

2.5.2 Partner Desk

RSP Incidents werden an das Element Service Desk, hier das Partner Desk, als „Single Point of Contact“ für Support Anforderungen, gemeldet. Um das Partner Desk zu erreichen, muss der Partner folgende Voraussetzungen vorerfüllen:

- Fehlersuche wird über die Knowledgebase im Partner Portal gestartet
- Ein notwendiger Incident (Ticket basierend auf einer nachstellbaren Störung) ist im Tool des Web-basierendem Support anzulegen. Es ist immer das Partner Desk im Eskalationsprozess eines Incident zu adressieren mit Bezug auf die Unify Plattform:
 - o Für Installations- und Wartungsstorfälle in Verbindung mit, aber nicht verursacht durch RSP ist dieser Prozess Teil des spezifischen Servicevertrages des Produktes
 - o Bei Störfällen resultierend aus RSP oder der Server-Infrastruktur von RSP gem. Ursachenanalyse wird die Störung der User Support Fee zugerechnet, aber ausnahmslos wird jede Eskalation über Web Support vorgenommen und weitereskaliert seitens Partner Desk an die Experten / Level 3

Der Partner Desk führt bei Bedarf (Bestellung) eine Instruktion des Partner Admin durch.

Weiterer Support für Installationsanforderungen zu Verbindungen in die Kunden- oder Partnerumgebung, LAN/WAN oder weitere Netzwerkthemen werden von RSP nicht unterstützt. Hierzu ist die regionale Unify Vertriebsorganisation anzusprechen, die dem Partner Installationssupport anbieten kann.

Der Partner Desk als „Single Point of Contact“ für Web-basierende Serviceanforderungen hat die Verantwortung für die interne Koordination während des gesamten Eskalationsprozesses. RSP entspricht diesem Prozessdesign, wozu jeder RSP-assoziierte Vorgang mit Partnern im Prozessfluss des Partner Desk eingebettet ist.

2.5.3 Technologie Support

Im Rahmen des Eskalationsprozesses sind die ITIL basierenden Services Teil von RSP für:

- Level 2 Support seitens „SAD Team“ oder „RSP Admin“ (RSP oder der RSP Server werden als Ursache ermittelt)
- Level 3 Support seitens „GVS RSP“ als Tool-Verantwortliche mit entsprechenden Herstellervereinbarungen

Support durch Experten / Level 3 Spezialisten ist beschränkt auf den Kontext der RSP-Applikationen und der RSP- Serverinfrastruktur selbst. Der Support ist im Übrigen beschränkt auf die Lösungserbringung bezüglich genereller Leistungsverfügbarkeit (Performance) von RSP korrespondierend zum Unify Portfolio.

Weiterer Support wie die IPSec-Einbindung in RSP oder die Durchführung von Datenbankänderungen auf Grund einer Partneranforderung, ist nur aufwandsbezogen verfügbar und über das Onboarding Formular zu bestellen.

3 Partner Vorteile, Anforderungen und Bedingungen

3.1 Partner Vorteile

Das Partnergeschäft (IC) wächst hinsichtlich IP-/Kommunikationsinfrastrukturen wie auch Applikations-/UC- Remoteservices, kurzfristig zu erbringende Remote-MACs und weiteren per Remote zu leistenden Support durch Partner. Dies hat einen erheblichen Einfluss auf die Geschäftstätigkeiten des Partners basierend auf Services wie Wartung. RSP mit einem hochsicheren Zugang und als eine gehostete Lösung trägt dem Rechnung und bietet Partner eine angemessene Möglichkeit, um durch eigene wertschöpfende Services in einem kostensensitiven Markt zu wachsen.

Dieses Geschäft erfordert neben Hersteller-Support (L2/L3) - notwendig bei Produktproblemen - auch Remote Backup und Integrationsunterstützung. Hier zeigt RSP zusätzliche Potenziale für das

- SME-Geschäft wie auch
- 'Large' mit HiPath/OS 4000, UC Applications, OS ContactCenter, OS Xpressions und OSV/UC-Lösungen

Der IC-Vertrieb erwächst einem Plattform- und Endgeräte-getriebenen Geschäft. Nicht auf das „buy & build“ Geschäft beschränkt bewährt der Partner sich inzwischen als Integrator im wachsenden Umfeld der Geschäfts-Kommunikation. Die Hersteller-Expertise wird daher nachgefragt während der Konfigurations-, Installations- und Betriebsphase. Diese unterschiedlichen Services vom Design bis zum Remote Support verlangen Zugang zu Endkundenprojekten auch in Ländern ohne lokale Unify-Präsenz. Die hauptsächlichen Anforderungen wurden von den Serviceabteilungen der Unify Sales

Partner gestellt mit Fokus auf Kostensensibilität und ihrem Wertschöpfungsanspruch. RSP deckt diese Anforderungen in vollem Umfang ab.

Führende Analysten kommen zu dem Schluss, dass ergänzend zu einem Unify proprietären Ansatz dieser Service dem Partner Vorteile bei Kostenreduktion und Zeiteffizienz im eigenen Kundengeschäft bietet. RSP hat einen stabilen Leistungsumfang und liegt preislich unter integrierten Managementsystemen und Zukäufen von Multi-Herstellersystemen.

RSP wird auch im Tier 2-Model angeboten, bei dem der Reseller sich auf seinen bevorzugten Distributor und dessen Service-Unterstützung bezieht.

RSP ist ausdrücklich unabhängig von - dennoch auch Teil weiterer - Services, die von Unify angeboten werden im Gegensatz zu der Majorität der Service Angebote anderer Hersteller, die in umfangreicheren Programmen fest eingebundene Remote- Infrastruktur Lösungen anbieten.

RSP bewahrt die Eigenständigkeit und Selbstbestimmtheit des Partners über seine Geschäftsentscheidungen - eine weitere wesentliche Anforderung der Sales und Service Partner.

Die Entscheidung des Partners für das Unify Datacenter, RSP als Baustein in seiner Service-Infrastruktur zu nutzen, senkt die Investitionskosten (CAPEX) durch angemessen eingepreiste Verrechnungspositionen und einfach zu kalkulierende operative Ausgaben, und wird zu einer Akzeptanzsteigerung des Unify Portfolios beitragen (z.B. bei SW-basierten Plattformen und Applikationen). Mit der nächsten Generation des Unify Portfolios und komplett auf den IC ausgerichteten Produkten wird der Wiederverkauf durch Sales Partner und gerade Distributoren zunehmen. RSP unterstützt damit die wachsende Marktanforderung nach Services, die vorrangig von der Distribution geleistet werden mit der Rückversicherung durch „high-level“ Services der Unify.

Bei den sog. Incidents oder weiteren Unterstützungsanforderungen für höherwertige Services (z.B. Unify L2 Backlevel Support und Level3 Herstellersupport) kann Unify einen Remote-Zugang zu den Kundenanlagen des Partners anfordern. Hierfür wird RSP als die grundlegende Infrastruktureinrichtung für den Support der Partner per Remote empfohlen. Darüber hinaus ermöglicht es RSP aber auch, zusätzlich umfangreichere Service-Angebote von Unify zu beziehen, ohne dabei Einschränkungen hinnehmen zu müssen wie bei Serviceangeboten der Wettbewerber. In Summe werden Partner und Unify ihre Geschäftsmöglichkeiten ausweiten durch die gesteigerte Remote-Kompetenz.

Zugang & Qualität:

- Der Partner Desk von Unify dient als “Single Point of Contact” mit der Verantwortung für den Unify-internen und auf ITIL® ausgerichteten Eskalationsprozess
- Unify unterstützt per Remote die Ursachenanalyse und Lösungsfindung – RSP ist der empfohlene Standard Remote-Zugang, der vom Partner als Eigentümer dieses Zugangs (siehe „Closed User Group“) auf Anforderung einzelfallspezifisch bereitzustellen ist

Transparenz:

- Die Kalkulation ist mit einem einfachen, fairen Preismodel auf die operativen (Betriebs-) Kosten beschränkt, ermittelt aus den aktivierten Devices und Nutzerkonten
- Berichtswerte stehen monatlich auf einem File Server den Partnern zur Verfügung und bilden die Basis für die Abrechnung
- Die Abrechnung findet bei Einmalaufwänden (Bestellung des sog. „Onboardings“) nach der Einrichtung statt sowie bei den monatlichen Gebühren auf den dokumentierten Werten des Vormonats
- Das Web-basierte Tool (Ticket Management) zur Verfolgung des Incident Managements hält den Partner über den Fortschritt offener Vorgänge informiert und bietet eine Übersicht über die an die Techniker des Partners gerichteten sog. „Tasks“ (Anforderungen). RSP wird dabei nur bei

fehlerhaften Leistungswerten direkt adressiert, alle Tickets referenzieren üblicherweise auf das Unify Produkt, Equipment oder auch Projekt, bei dem auch eine Fehlfunktion ggf. von RSP darstellbar ist

3.2 Partner Anforderungen und Bedingungen funktionaler Abgrenzung

3.2.1 Generelles

Der angebotene Support ist immer Bestandteil von Standardverträgen wie gem. Anlagen zum Unify Partner Programm. Weitere Details in Bezug auf die Vertragsbeziehungen, wie die Anforderungen zwischen Unify und dem Partner, sind innerhalb dieser Dokumente spezifiziert. Allgemein ist der Partner immer verantwortlich für die Beziehung zu seinem Endkunden.. Vor-Ort-Einsätze (On Site Support), Call Desk, Level 1 Support und weitere erforderliche Services werden vom Partner erbracht. Die Service-Verantwortung für nachfolgende Stufen in der Wertschöpfungskette obliegen dem Distributor, d.h. der Distributor veranlasst Service-Anforderungen für die Reseller. Unify unterstützt die Partner mittels Self Help Services und Back Level Support wie in Kapitel 2 beschrieben. In den folgenden Kapiteln werden die Verantwortlichkeiten und Voraussetzungen zwischen Unify und Partner explizit für die Nutzung von RSP beschrieben.

3.2.2 Anforderungen an den Partner

- Der Partner leistet Vor-Ort Service (On Site Support), Call Desk und Level 1 Support zu seinem Endkunden
- Während der Störungsbehebung nutzt der Partner die Service Wissensdatenbank von Unify, bevor eine Serviceanforderung („Request“) an Unify gestellt wird
- Für Service-Requests über das Web-basierte Tool (Ticket Management) stellt der Partner alle die während seiner Supportaktivitäten erhobenen Informationen bereit, die erforderlich sind für den folgenden Level 2 und Level 3 Support. Service Requests werden an das Unify Produktportfolio geroutet!
- Der Partner stellt eine sichere Verbindung zur Verfügung und unterhält (wartet) diese, um einen Remote-Zugang zum Equipment zu ermöglichen – RSP ist hierbei der empfohlene Standard Remote-Zugang
- Der Partner meldet Incidents bezüglich RSP nur bei nicht publizierten oder andersweitig extern zur Kenntnis gebrachten Fehlfunktionen oder Unterbrechungen – z.B. Zugangsverweigerung seitens RSP-Server, Fehler der Remote-Applikation RSP
- Aktuelle Informationen mit Schwerpunkt RSP werden in der Service Wissensdatenbank (GSI Knowledge Management GSI.KM, aber auch RSP Wiki) oder auf den Webseiten der Nutzeroberflächen der RSP Applikationen via integriertem Live-Ticket oder durch E-Mails zu Warnmeldungen und Neuigkeiten vom RSP Admin-Team allen onboardeten Nutzern zur Verfügung gestellt (weswegen auch die regelmäßige Aktualisierung der Mail-Kontakte von relevanter Bedeutung ist)
- Überprüfung der von Unify bereitgestellten Mindestspezifikationen zur Verbindungserstellung (z.B. Workstation mit bevorzugtem Windows® Betriebssystem, Internet über Port 443 TCP (SSL), dem installierten Microsoft Remote Desktop Client, lokale Administrationsrechte zur Installation von „ActiveX Komponenten“, Internet Browser)
- Nutzung der Global ONE Account ID, die mit der Bestätigung der Zugangsdaten (Onboarding) abschließend mitgeteilt und üblicherweise vom Unify Vertriebsverantwortlichen (CAM) zum Onboarding bereitgestellt wird
- Während des Remote Supports arbeitet der Partner mit Unify zusammen zur Koordinierung der Sicherheit, des Routings und anderer logistischer Aspekte in Bezug auf Zugang und Analyse der Incidents durch Unify
- Sollten ein Software Update, Hardware Austausch oder weitere Vor-Ort-Aktivitäten erforderlich sein, sind die hierfür erforderlich Schritte vom Partner vorzunehmen
- Der Partner hält sich über RSP mit Nutzung der freien Trainingsmodule und im Partner Portal sowie RSP Wiki verfügbar gestellter Dokumente informiert, oder erhält Support hierüber von seinem bevorzugten Distributor.
- Erfassung der SIEL ID in RSP als relevanter Teil der anzugebenden Mindestdaten in RSP!
In RSP wird als Device ID üblicherweise die CI_ID (oder CI_Data_Ext_ID) eingetragen. Da in RSP z.Zt. noch kein Feld existiert, in das die SIEL ID übertragen wird, gilt folgender Workaround:
 - o Falls die SIEL ID bekannt ist, soll diese in RSP
 - o im Feld Device ID eingetragen werden. Für OS Business muss dieses erfolgen, wenn RSP im Rahmen von SSP v2 (co-delivery) (SME) bzw. Partner Support v1 SME für dieses Device kostenfrei genutzt werden soll. Ab 1.10.2015 werden alle OS Business ohne Angabe der SIEL ID wie die übrigen abrechenbare Devices gezählt.
 - o Hinweis: Dies gilt auch, wenn CI_ID und SIEL ID bekannt sind. Die CIDataExtID ist die SIEL ID mit Präfix, Bsp.: PSPC_SID:123456789, wobei „PSPC_“ das Präfix darstellt. Aufgrund des unterschiedlichen Formates der verschiedenen ID's können diese später unterschieden werden.

3.2.3 Anforderungen an den Kunden

Minimum Voraussetzungen an den Kunden für RSP.servicelink

Wenn der Kunde über eine Internet-Verbindung verfügt, braucht das ausgewählte Kunden-Device nur eine LAN-Anbindung und muss dem Remote Access Appliance - dem RSP Buffalo Router - innerhalb des selben LAN die Erlaubnis für ausgehenden Internet Zugang via offenem ausgehenden Port 443. Üblicherweise kann ein RSP Buffalo Router den Verkehr für den Remote Support einer durchschnittlichen Kundenlokation handhaben. Dieser dient als Verbindungsendpunkt und erlaubt die Anbindung der Kundenprodukte ohne Begrenzung.

3.2.4 Unterstützte Produkte

RSP.servicelink ist die bevorzugte Anbindungsvariante für alle neuen Kundeninstallationen. In der OpenScape Business kommt die eingebettete Variante RSP.servicelink Plug-In zur Anwendung. Alle anderen Produkte benötigen für die Verbindung das sog. Remote Access Appliance, den RSP Buffalo Router, der nicht Bestandteil von RSP v2 ist, sondern immer Teil der Produktbestellung. Für die installierte Basis ohne LAN-Zugang verbleiben die Wählverbindungen („Dial-up“).

3.2.5 Service Ausschlüsse für RSP

- RSP leistet ausnahmslos keinerlei Echtzeit-Monitoring-Funktionalitäten, Auswertungen, Nutzung von Auswertungstools, und darf hierfür nicht genutzt oder weitervermarktet werden
- Vorfälle resultierend aus höherer Gewalt
- Leistungsverluste aus SLA-Verletzung anderer Vertragsnehmer (z.B. Intranet, Internet Verbindungen, Stromversorgung und alle Einrichtungen in der Verantwortung des Partners etc.)
- Unify übernimmt keine Verantwortung für die Schaltung oder Verbindung zwischen Unify Equipment und der durchleitenden Infrastruktur im Betrieb und unter Wartung des Partners oder der Infrastruktur des Endkunden
- Unify übernimmt bei Angelegenheiten in Verbindung mit und bezogen auf RSP keine Verantwortung für jegliches Equipment, das nicht integraler Bestandteil von RSP ist
- Unify übernimmt keine Verantwortung für jegliche Aktion, die durch das Equipment des Partners oder Endkunden bei Nutzung des Remote-Zuganges über RSP ausgeführt wird
- Keine Service Unterstützung wie z.B. Anpassungen für alle Produkte, die M44 (Status „Ende der Hardware und Software Unterstützung“) erreicht haben
- Die Software, die keinen vom Hersteller unterstützten Versionsstand aufweist
- Entwicklung von Leistungsmerkmalen oder Funktionen (hierzu wird auf den Unify Change Request Prozess (CR) verwiesen)
- Service Support für jegliches Betriebssystem der Applikationssoftware, wenn nicht von Unify geliefert
- Anwenderunterstützung (User Assistance)
- Darüber hinaus kann Unify insbesondere, aber nicht ausschließlich alle durch folgende Gründe verursachte Leistungen gesondert in Rechnung stellen:
 - Unbeabsichtigte oder vorsätzliche Beschädigung, missbräuchliche Verwendung, Fahrlässigkeit oder Nichtbeachtung der Empfehlungen von Unify, dem jeweiligen Telekommunikations- oder Computernetzwerkbetreiber oder anderen zuständigen Stellen; vom Produkt unabhängige Ursachen, einschließlich Ausfälle und Schwankungen bei der Stromversorgung und Klimatisierung; Ausfälle oder Fehler des entsprechenden Telekommunikations- oder Computernetzwerks
 - Aufgrund von Viren oder betrügerischer Verwendung des Produkts notwendige Arbeiten
 - Die Nutzung des Produkts durch den Partner oder seine Erfüllungsgehilfen außerhalb der für die Nutzung zulässigen Parameter oder der Nutzungsspezifikation

4 Vertriebsinformation

4.1 Vertriebsgrundsätze und Zielgruppen

Es ist unsere Mission, unseren Partnern einen „best-in-class“ Remote-Zugang anzubieten und verfügbar zu halten. Wir bieten unsere Services in einem standardisierten Zugang an, eingebettet in ein standardisiertes Incident- und Problem Management mit 24x7 Verfügbarkeit, wobei die globale Service Remote-Organisation und darin enthaltenen harmonisierten Prozesse mit genutzt werden.

Unsere Absicht ist es, die bestehenden Servicekapazitäten unserer Sales Partner zu unterstützen mit der zusätzlichen Web-basierenden Serviceinfrastruktur und dem Back-Level Support zusätzlich zu den Einsatzmöglichkeiten der von Unify gehosteten Remote Service Plattform.

4.1.1 Zielgruppen

RSP zielt zuerst auf die direkt unterstützten (Tier 1) Reseller und Distributoren des Unify Partner Programmes. Für die indirekt (Tier 2) unterstützten Reseller bis hin zu allen Partnern mit Status „Authorized“ gem. Unify Partner Programm kann RSP auf Anforderung über den bevorzugten Tier 1 Distributor bezogen werden. Der Fokus in diesem Fall liegt auf der Unterstützung durch den bevorzugten Distributor. Alliance Partner werden hierbei verstanden als vertraglich eingebundene Tier 1 Partner analog zum Unify Partner Programm.

RSP für Sales Partner ist begrenzt auf deren jeweilige eigene Closed User Group (CUG). Somit ist RSP nicht anwendbar auf Service Delivery Partner von Unify, oder auf andere Zusammenarbeit mit Partnern in Bezug auf Unify Kunden (z.B. Technology Partner).

Es ist generell beabsichtigt, diesen Service den Partnern und ihren Service Organisationen, die mit der Unify Remote Organisation (Unify SER GCS) verbunden sind, für Projekte und Konfigurationen über das gesamte Unify Portfolio verfügbar zu machen. Das heißt, der Partner ist involviert in Unify Technologien und kann daher den nachhaltigen Wert von RSP für seine eigene Organisation einschätzen.

Wie bereits betont ist der Remote-Zugang wesentlich für eine Zusammenarbeit zwischen Unify und den Sales Partnern, die mit eigenem Servicegeschäft zur Steigerung der Wertschöpfung wie in komplexeren Projekten, z.B. mit Unify Applikationen, langfristig auf den Service Support von Unify bauen.

4.1.2 Technologie Segment

Übereinstimmend mit den Technologien der Unify Produkte liegen zwei Technologie Segmente zu Grunde:

- Small und Medium-sized Enterprises - SME - (wie OpenScape Business) und
- Large (wie OpenScape 4000 und OpenScape Voice)

4.2 Positionierung im Unify Portfolio

RSP ist in erster Linie ein Toolset (Werkzeug), entwickelt für den Standard Remote-Zugang für das gesamte Unify Produktportfolio, also die Kommunikationsplattformen und Server-basierten Applikationen.

Weitere Services wie Training, Professional Services, Einrichtung, Wartung oder Managed Services sind ggf. auch erhältlich im Indirekten Vertriebsmodell, aber nicht Bestandteil dieses angebotenen Services.

4.3 Marketing Struktur

RSP wird als alternative Möglichkeit den Sales Partnern angeboten, die ihre eigenen Remote Service Aktivitäten anreichern wollen, ohne dabei das Risiko und die Finanzierungslast eigener Investitionen einzugehen. Mit der Nutzung von RSP behält der Partner die vollständige Verantwortung für alle Vor-Ort-Implementierungen, Verbindungen zum RSP-Server und die Handhabung der Daten für seinen Kunden und durch seine Techniker. Das bedeutet, er nutzt die Remote Service Infrastruktur auf einem von Unify gehosteten Server mit hoher Sicherheit und exklusiv auf Grund des Closed User Group-Konzeptes für seine eigenen Belange. Dafür wird dem Partner eine monatliche Gebühr berechnet (die operative Kosten darstellen, also OPEX), und er muss sich nicht um den laufenden Unterhalt und die Updates von investierten Server-Einrichtungen kümmern.

Im ersten Schritt erhält der Partner RSP Zugang durch das sog. "Onboarding", was das Aufsetzen der Daten des Partnerunternehmens und der User-Accounts in der RSP-Datenbasis umfasst. Im Anschluss folgt eine monatliche Berechnung einer Nutzungsgebühr auf der Basis des jeweiligen höchsten Standes des Vormonats (sog. "highest watermark").

4.3.1 Kalkulationsbasis

RSP stellt ein Service-Tool für den Partner bereit, das auf Nutzungsbasis abgerechnet wird. Abgesehen von der Zugangsmöglichkeit des Partners zur RSP-Infrastruktur, zusammengefasst unter dem Begriff „Onboarding“, wird noch monatlich an den Partner auf Basis von „Devices“, also angebundener Plattformen, und eingerichteter Nutzer („User accounts“) abgerechnet. Ein "Device" ist die Unify Plattform, differenziert nach dem SME und Large Portfolio mit den Unify Applikationen, die auf eigenen Servern laufen. Diese Applikationen mit eigener IP-Adresse werden als Large Device zusätzlich zu OpenScape 4000 und OpenScape Voice bewertet. Alle Preise sind Globale Listenpreise (GLP) und folgen dem Nachlassschema für Service gem. Unify Partner Programm.

4.3.2 RSP ,One-time Fee' (Einmalgebühr)

Der unterzeichnete Vertrag des Unify Partner Programmes ist Voraussetzung RSP zu kaufen und weiter zu vermarkten - der Partner erhält damit die erforderlichen IDn (SAP-Debitor und Global ONE ID) von seinem regionalen Unify Channel Manager.

Partner und Channel Manager bestellen das Onboarding wie folgt

- a) Der Partner bestellt via Onboarding-Formular die folgenden Bestellpositionen:
 - a. Die einmalige Onboarding-Gebühr für das Aufsetzen der Unternehmensdaten incl. eines Partner Admins (L30258-W634-B841)
 - b. Je weiterem zusätzlichen Nutzer ("User account") L30258-W634-B842, oder - wenn mehr als neun User erwartet werden - den „Bulk“ L30258-W634-B844
- b) Die für diese Registrierung verpflichtende Datensammlung erfolgt über das zu unterschreibende Onboarding-Formular (abgelegt im Partner Portal unter Produkte & Services, hier RSP) mit allen benötigten Unify Kennungen, wie
 - a. die ID des Bestellsystems (ERP System, z.B. SAP R41), genannt Debitor sowie

- b.** die Kennung des Global ONE Eintrags, genannt G1 Account ID.

Hierauf wird Unify Supply Chain (SC) – verantwortlich für die administrative Geschäftsabwicklung –

- a)** das Formular annehmen und auf Datenkonsistenz prüfen (Bestellrecht Tier 1 Partner)
- b)** das ergänzte Formular an den RSP-Admin von Unify weiterleiten
- c)** und die Einmalgebühr(en) an den Partner abrechnen nach Ausführung des Onboardings durch den RSP Admin

Der Partner erhält und begleicht die Rechnung über die Einmalgebühr („One-time fee“).

Wichtig: Im Distributionsmodell entscheidet der Distributor über Art und Weise der Weiterverrechnung dieser und weiterer Gebühren (siehe hierzu auch die Darstellung „Bestellungs- & Abrechnungssystematik im Distributionsgeschäft“ unten).

Schließlich nimmt der Unify RSP Administrator den Partner in RSP auf und stellt den Nutzern die erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung:

- a)** Direkt unterstützte Tier 1 Reseller oder Distributoren mit eigener G1 Account ID und Debitor,
- b)** Indirekt unterstützte Partner (Tier 2 zertifizierte Reseller und „Authorized“ Reseller gem. Unify Partner Programm) innerhalb des RSP-Segments ihres Distributors, womit die Verbindung zum Bestellkennzeichen (Debitor) des Distributors gegeben ist, aber mit der eigenen G1 Account ID.

Zum Abschluss des Onboarding-Prozesses informiert der Unify RSP Admin den Partner Admin und zusätzlich eingerichtete User über ihre Zugangsdaten zu RSP. Unify RSP Admin sendet eine Kopie der Benachrichtigung an Unify SC und speichert das unterzeichnete Onboarding-Formular im Sinne der formellen Anforderung der Unify Daten- und Informationssicherheit (DIS) ab.

4.3.3 RSP ‚Monthly Fee‘ (monatliche Gebühren)

Unify berichtet die jeweiligen Spitzen eines Monats aller aktivierten, also angebotenen Devices („highest watermark“). Der Bericht wird im Folgemonat abgespeichert und auf einem File Server für weitere Partneranforderungen abgelegt.

- a) Dieser monatliche Bericht wird an das Unify ERP-System (z.B. SAP R41) für die monatliche Gebührenberechnung übertragen
 - a. Da die Daten via csv-Format automatisch übertragen werden, entfällt eine zusätzliche Bestell durch den Partner!
 - b. Der Bericht zählt die Gesamtsumme aller angebotenen Devices, womit die Preisgruppe bestimmt wird – bis zu 25, 100, 250 oder 1.000 Devices, oder äquivalent S, M,L und XL
 - c. Für jedes Cluster SME und Large (und diese jeweils auf Anforderung mit HiSPA) folgt der Preis diesem gesamten Äquivalent S, M,L oder XL, es gilt in jedem Cluster die gleiche Preisgruppe multipliziert mit der jeweiligen Anzahl der hierin gezählten Devices
- b) Der Partner erhält und begleicht die Rechnung für die monatliche Gebühr
 - a.** Im Distributionsmodell entscheidet der Distributor über die Weiterverrechnung an seine Reseller
 - b.** Die spezifizierten Devices werden im monatlichen Bericht ab der erstmaligen Registrierung ab dem Onboarding des Resellers gezählt. Hierzu wird der Reseller mit seiner eigenen Global ONE ID in der übergeordneten Gruppe seines Distributors hinzuaddiert.
 - c.** Der Distributor erhält die über alle gezählten Devices in einer Liste, aufgeteilt nach den einzelnen von ihm onboardeten Resellern mit deren eigenen Global ONE ID und seiner eigenen Closed User Group.

4.3.4 Vertriebszenarien

RSP unterscheidet zwischen dem SME Geschäft überwiegend mit dem Unify Portfolio OpenScope Business (und installierte Basis mit OS Office, H3k) und dem Large Geschäft, das neben HiPath/OpenScope 4000 und OpenScope Voice alle serverbasierten Applikationen enthält.

SME und Large zeigen unterschiedliche Geschäftsmodelle und Anwendungsfälle, so dass die RSP-Preissegmente dem erzielbaren Mehrwert aus Service- und Wartungsverträgen in SME oder Large Rechnung tragen.

Tier 1 Reseller / Alliances

Partner bezieht beide Produktsegmente direkt von Unify (Nummer I.b rechts im folgenden Bild).

Tier 1 Distributor

Ein Distributor bezieht beide Produktsegmente direkt von Unify für ein eigenes Servicegeschäft. (Nummer II.a im Bild unten).

- Das Distributionsgeschäft basiert auf SME, vorrangig die OS Business mit eingebettetem RSP.servicelink als erste Wahl
- Der Distributor kann seine eigenen Remote Services anbieten

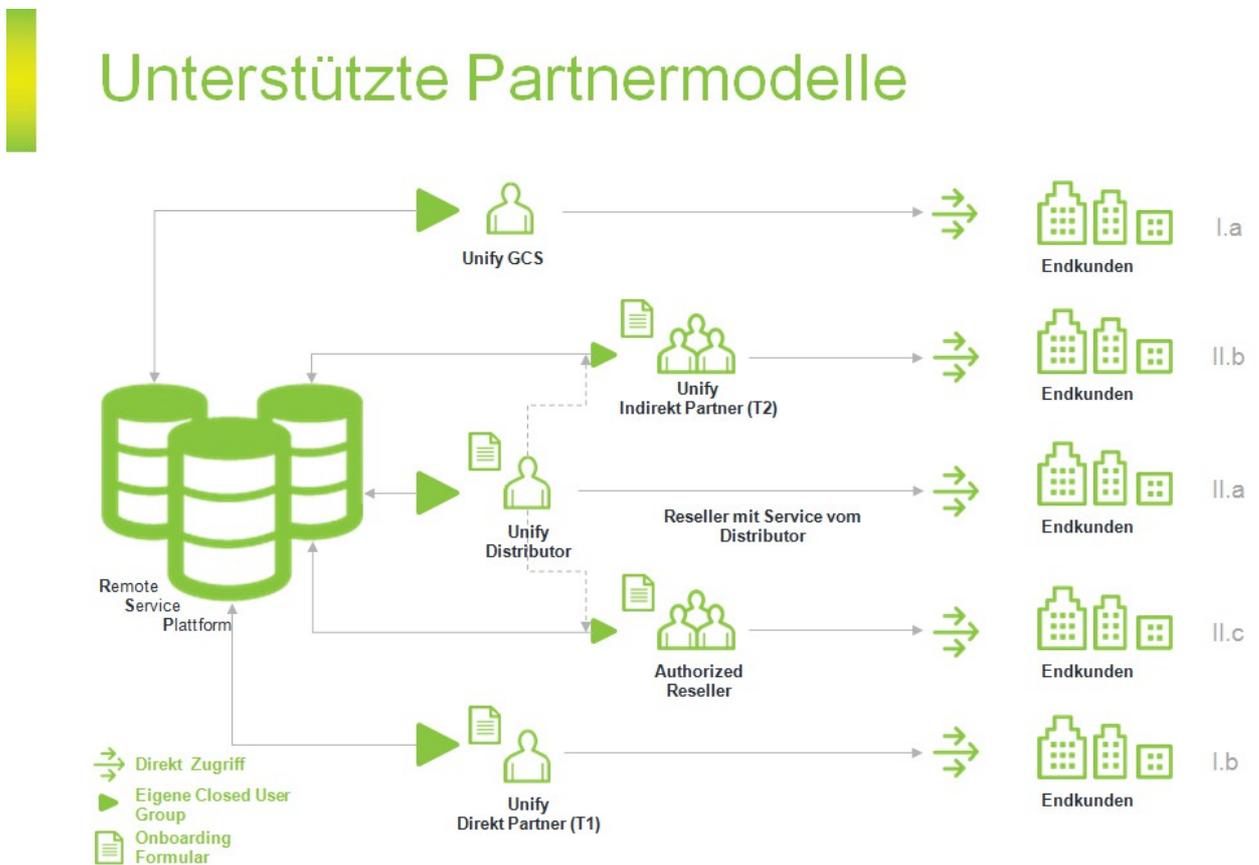


Bild 9: Bestellungs- & Abrechnungssystematik im Distributionsgeschäft

Distributor bezieht direkt von Unify zum Wiederverkauf

- Anders als in den vorgenannten Fällen entscheidet der Distributor, den Remote-Zugang an seine Reseller weiterzugeben
 - Im Model "Unify Indirect Partner" (Nummer II.b im Bild oben) verkauft der Distributor seinem Reseller dauerhaften Zugang; hier könnte der Distributor auch Servicerechte an zertifizierte Reseller (Master/Professional) delegieren, über die RSP-Störungen abzuwickeln wären.

- Im Model “Authorized Reseller” (Nummer II.c im Bild oben) verkauft der Distributor seinem Reseller dauerhaften Zugang, bleibt aber voll verantwortlich für Abrechnung und Support dieses Resellers.

Die Modelle II.b und II.c sind präferiert für den Weiterverkauf von RSP an Reseller!

Tier 2 Reseller

Indirekt unterstützte Unify Partner (Tier 2) beziehen beide Produktsegmente über ihren bevorzugten Distributor

- Indirekt unterstützte Geschäfte verbleiben in der Verantwortung des Distributors hinsichtlich RSP
 - Abgestimmt mit den bezogenen Servicerechten gem. Service Portfolio von Unify kann ein indirekt unterstützter Partner einen Support auch direkt von der Unify Service Organisation anfordern; dieses ist aber alleiniger Inhalt solcher Serviceverträge (z.B. Zertifizierungsvoraussetzung Level Master/Professional)!
- Bestellung und Abrechnungsprozeduren liegen in der Verantwortung des Distributors für RSP, den so genannten bevorzugten Distributor

4.4 Unterstützende Vertriebsinformationen

Zusätzliche Information werden im Partner Portal (<https://www.unify.com/seba/default.aspx>) zur Verfügung gestellt.

Für weitere Sprachversionen ist die für das Land des Partners verantwortliche Unify Organisation zu kontaktieren.

Documentation	Link
TopNet Sichtbar in Partner Portal	RSP – Portfolio Homepage https://www.unify.com/seba/default.aspx
Training	Training Tutorial (Technischer Inhalt mit empfohlenem Rezipient je Einheit) - eigenes Dokument in TopNet, publiziert im Partner Portal (Link kann erst nach Anmeldung im Partner Portal genutzt werden)
Global Service Katalog	Homepage
Marketing Services Intranet	n/a

Bild 10: Intranet und Extranet Links

5 Operative Abwicklung

5.1 Initiales Onboarding

Das initiale Onboarding wird vom Partner gemeinsam mit seinem Unify Vertriebsverantwortlichen (CAM) begonnen. Das Onboarding Formular liegt im Partner Portal (hier: Verkaufen/Produkte & Services) und enthält die vollständige Bestellstruktur sowie die zusätzliche Vereinbarung gem. Daten- und Informationssicherheit („Data privacy and Information Security“, kurz „DIS“).



RSP – Remote Service Plattform
Bestellformular für Sales Partner

Ersteinrichtung (On-Boarding) für Sales Partner zur Nutzung der Remote Service Plattform - Annex A

Mit diesem Annex wird speziell der Zugang zur RSP Plattform für SIRA inkl. RSP.servicelink Verbindungsart beantragt. Bitte füllen Sie das Formular mit Ihrem Partner Manager vollständig aus.

Leiten sie die ausgefüllte PDF-Datei mit E-Signatur via E-Mail zu Unify GmbH & Co. KG, <mailto:RSP.IC-Management>

Zusätzlich zu diesem Anhang A ist es erforderlich, dass die Benutzer die DIS Richtlinie (Anhang B) von Unify befolgen und sich mittels der Dokumentation entsprechendes Know-how aufbauen, bevor sie die RSP erstmalig nutzen. Alle Informationen zu RSP sind über das Unify Partner Portal abrufbar. [Klicken Sie hier für diesen Link.](#)

A1. Auswahl der RSP Bestellpositionen

Der Remote-Zugang via RSP ist aufgeteilt auf verschiedene Bestellpositionen. Bitte wählen Sie aus den folgenden Positionen. Bitte beachten sie die zusätzlichen Informationen im Partnerportal unter Verkaufen / Produktinformationen.

A1.1 Anforderungen zum Onboarding

- Basis RSP On-Boarding inkl. Einrichtung von 1 Partner Administrator** (L30258-W634-B841)
Bitte tragen sie unten in der Tabelle und auf der nächsten Seite min. einen Administrator ein.
- RSP Onboarding zusätzliche Anwender** (Einzelne Anwender, L30258-W634-B842/-B843; 10 und mehr Anwender L30258-W634-B844/-B845)
Für jeden unten aufgelisteten Remote Techniker wird die einmalige Onboarding Gebühr (L30258-W634-B842) und die jährliche Support Gebühr (L30258-W634-B843) verrechnet. Wenn mehr Remote Techniker eingerichtet werden sollen, kopieren sie bitte die Liste in eine Excel Datei und fügen sie diese dem Onboarding Formular bei. Für die Einrichtung von 10 und mehr Remote Technikern wird die einmalige Onboarding Gebühr (L30258-W634-B844) und die jährliche Support Gebühr (L30258-W634-B845) verrechnet. Bitte Administrationsrechte oder einfache Remoterechte zuweisen.

Bitte füllen Sie die Vorlage mit den Benutzerdaten aus und bestätigen den akzeptierten Anhang B mit ihrer Unterschrift.

Nr	Name	Vorname	Email Adresse	Telefon	Rechte	Neu (Ändern) / Löschen
1					Administrati	● / ●
2					Remote Zug	● / ●
3					Remote Zug	● / ●

Bild 11: Abbildung des sog Onboarding Formulars

Nach Vervollständigung der Daten und Unterzeichnung durch den Partner - ggf. auch seinen im Tier 2 Modell erforderlichen Distributoren - und den Unify Partner Manager (CAM) wird das Formular an das Funktionspostfach rsp@unify.com gesendet. Mit der Unterzeichnung akzeptiert der Partner die generellen Liefer- und Nutzungsbedingungen für Einsatz und Bezahlung von RSP gem. Vertrag lt. Unify Partner Programm.

Zur Neuanlage/Änderung/Löschung eines RSP Nutzers steht allen Partnern im Unify Partner Portal die User Administration zur Verfügung. RSP ist eine Rolle welchen den Usern dort zugewiesen kann.

5.2 Weiterer Support

RSP ist entwickelt für den sog. Self-Service, doch einzelne Aktivitäten liegen ausschließlich in der Hoheit von Unify RSP Admin. Hierzu zählen bestimmte Anbindungsvarianten, wie z.B. bei IPSec-Einrichtung auf RSP-Seite. In den RSP-Prozessen sind solche Installationsunterstützungen nicht als Standardleistungen enthalten.

Die hauptsächlichen Aktivitäten für die Änderungen in den Datenbasen oder Nutzerdaten (wie Löschung) sind in der Service Richtlinie beschrieben. Die "Device"-Daten selber werden vom Partner selbst versorgt, doch können wiederum Veränderungen über die sog. CUG hinweg wie auch die Veränderung des bevorzugten Distributors nur von Unify ausgeführt werden.

Der Eskalationsprozess ist in der Service Richtlinie beschrieben, wobei auf den Unterschied zwischen Produkt-bezogenen Themen und allgemeinen RSP-Störungen hingewiesen wird.

5.2.1 Bestellung - Änderung, Löschung, und weitere additive Services

Bei einer zusätzlichen Unterstützungsleistung wird das Formular von Unify SC an die betreffende Leistungseinheit bei Unify weitergeleitet.

- Unterrichtung des Partner Admins erfolgt durch den Unify SER GCS nach terminlicher Vereinbarung über den Partner Desk. Die Leistung wird per Remote ausgeübt.
- Experten im Customer Configuration Center sind involviert bei spezifischem Support zu IPSec VPN-Breitband Anbindungen an den RSP Server.
- Veränderungen innerhalb der Datenbasis wie Up- und Downgrades, Änderungen zu Remote-Usern (Partner Techniker), Umhängen von Devices über zwei CUG und Änderungen von Vertragsbeziehungen etc. erfolgen nur über den Unify RSP Admin.
- Die Abrechnung erfolgt nach Rückmeldung durch die beteiligten Unify Leistungseinheiten. Hierbei wird Unify SC über den Erledigungszeitpunkt und ggf. aufgewendete Zeiten informiert und gibt diese Information zu der Rechnung an den Partner weiter.
- Jede leistende Unify Abteilung verpflichtet sich Unify SC über die Erledigung vollständig zu informieren.

5.2.2 Service Abgrenzung

RSP ist ein von Unify gehosteter Server. Das Partnerunternehmen wird einmalig für Zugang und Nutzung der RSP Infrastruktur eingerichtet, für dieses sog. Onboarding fällt eine einmalige Gebühr an. Gleiches gilt für zusätzliche Nutzer.

Eine wiederkehrende Gebühr erfolgt je zusätzlichem Nutzerkonto (User Account). Hierin enthalten sind gewöhnliche Nutzerdatenänderungen sowie alle Benachrichtigungen und Bereitstellung von aktuellen Informationen zum Leistungszustand von RSP wie auch die Aktualisierung der Trainingsunterlagen.

In den Fällen, in denen ein Incident zu melden ist, wird dieser von dem vereinbarten Service des jeweiligen Produktes abgedeckt, an welchem die Störung aufgefallen ist. (z.B. OS Business wird abgedeckt durch Software Support). In Bezug auf die Vertragsbedingungen und beschriebenen Prozesse wird die Störung gemeldet von einem Tier 1 Partner direkt oder bei Tier 2 Partnern über den bevorzugten Distributor gemeldet - direkt hier nur wenn vertraglich vereinbart (s.a. „Delegation“ unter SSP v2). Eine Störung referenziert also auf das spezifische Configuration Item ("CI", auch Service-Equipment) im Unify Ticket Management.

Der Partner kann weiteren Support gegen Abrechnung nach Aufwand (Zeit) anfragen wie

- Einweisung des Partner Admins durch das Partner Desk, mit dem der Partner üblicherweise zusammenarbeitet

- Zusätzlicher Support von Unify RSP Admin für
 - Änderungen in der Datenbasis nach Aufwand (Zeit), wobei diese beschränkt sind auf das Unternehmen selbst bzw. seine Nutzer- und Kundendaten und keine Einrichtungsunterstützung abgedeckt sind.
 - IPsec VPN Breitbandverbindungen an die Unify Infrastruktur
 - Weitere Services sind nicht Bestandteil von RSP, aber hierzu wird auf die Beschreibung für die Anforderung eines Remote-Zugangs "on demand" im Folgenden hingewiesen

Service im IC Geschäft ist mit eigenen Angeboten beschrieben. RSP nutzt vorzugsweise die gleichen Eskalationsmechanismen und die -infrastruktur, in erster Linie

- die Partner Portal Knowledgebase und Dokumentation innerhalb der Produktinformation
- den Web Support via Ticket Management, referenzierend auf das Produkt CI (z.B. SIEL ID)

5.2.3 Eskalationsprozess

Für erforderliche Unify Services sind drei Vorfälle unter RSP beschrieben, wobei RSP hier den Standard Eskalationsprozessen im Unify Sales Partner-Geschäft folgt.

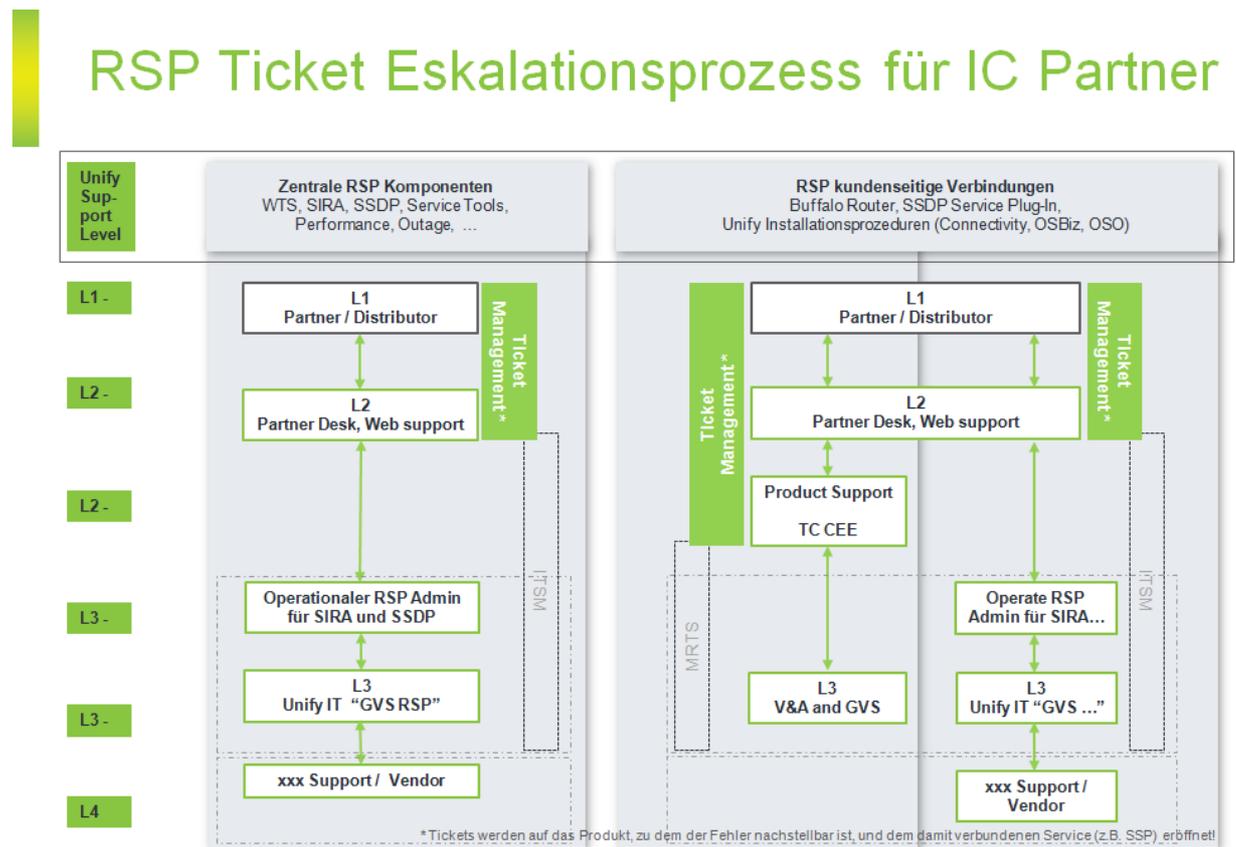


Bild 12: Überblick Ticket-Prozess

Die Eskalationswege werden in der Service Richtlinie im Detail beschrieben.

5.2.4 Partner Eskalation an Unify - Remote-Zugang "on demand" via RSP

Wenn auf Grund eines Service Requests des Partners der Unify Partner Desk oder höhere Eskalationsstufen einen Remote-Zugang anfordern, kann der Partner mit RSP das spezifische Kunden-Device in die sog. „Escalation group“ verschieben, die je Partner neben der CUG (Closed User Group) während des initialen Onboardings angelegt wird.

Die Eskalationsgruppe adressiert bei Tier 2 Partnern die Unify Remote Organisation, aber jede weitere Leistungseinheit (z.B. Distributor) sollte eingerichtet werden können. In RSP kann das Passwort in einem Password-Container gespeichert werden, was den geteilten Zugriff erleichtert.

Nach dieser Übertragung kann Unify GCS oder andere spezifizierte Support Einheiten das Device auffinden und auf die Kundeneinrichtung zugreifen. Nach Abschluss des Supports ist der Partner verantwortlich das Device wieder in seine CUG zurückzuziehen.

Allerdings ist diese Vorgehensweise nicht integraler Bestandteil von RSP, doch entspricht die Nutzung des RSP Remote-Zugangs „on demand“ dem standardisierten Eskalationsprozess für die unterschiedlichen Unify Service Produkte.

6 Preise

RSP wird als eine für sich stehende Applikation vermarktet, doch die Nutzung basiert auf den Verpflichtungen gem. Der Unify Standard Serviceverträge, z.B. im Vertrag des Unify Partner Programms.

6.1 Preis Systematik

Für die in den vorherigen Kapiteln beschriebene Nutzung von RSP werden die folgenden einmaligen und monatlich wiederkehrenden Gebühren erhoben:

- (i) Die einmalige Gebühr, sog. **One-time Onboarding Fee**, ist Voraussetzung für die Nutzung von RSP, gleichermaßen wird für jedes weitere Nutzerkonto (User account) eine Einrichtegebühr fällig, wobei je Unternehmen ein Partner Administrator genannt werden muss, der somit bereits enthalten ist.
- (ii) Zusätzliche Einmal-Services für spezifische Unterstützungen wie Instruktion des Partner Admin, Verbindungssupport IPsec-VPN, sowie eine Aufwandsposition für angeforderte Änderungen in der Datenbasis, die nur von Unify ausgeführt werden können (z.B. Umfirmierungen, Beziehungsänderungen wie Wechsel eines Tier 2 Partners oder von Devices an neue Owner)
- (iii) Die monatliche Gebühr (**Monthly Fee**) basiert auf einem monatlichen Bericht, der die höchste Zählgröße eines Monats (highest watermark) der eingerichteten Devices sowie Nutzerkonten je Closed User Group. Die Abrechnung erfolgt automatisch und macht damit keine Bestellung für diese Positionen notwendig.
 - Für ein "direct-served" Geschäftsmodell (Tier 1) gilt diese Preissystematik für den Partner
 - Im Distributionsfall erhält der Distributor die Rechnung für
 - o alle initiierten Onboardings, die an die jeweiligen Reseller weiterverrechnet werden können,
 - o alle Nutzerkonten und Devices, die in den jeweiligen CUG unter seinem Debitor (Unify SAP ID) gezahlt werden. Damit erhält der Distributor die attraktivere Preisgruppe (gem. der Gesamtsumme) und kann an den jeweiligen Reseller mit den höheren Preisen der niedrigeren Preisgruppen auf Grund der zu erwartenden kleineren Device-Anzahl weiterverrechnen.
 - o Für die Abrechnung der Nutzerkonten existiert keine derartige Skalierung!
 - Somit unterscheidet sich der Preis für den Distributor gegenüber den einzelnen CUG je G1 Account ID bzw. Reseller durch Skalierungseffekte sowie durch die Nachlassstruktur laut Unify Partner Programm.

Bestellung & Preise

Abrechnungskonzept via Distribution

Nach dem Onboarding:

- Alle Rechnungen adressieren den bevorzugten Distributor: Bsp. mit G1 Account ID
 - A000123 Distributor
- Der Distributor hat zwei Reseller onboardet, beide "authorized" (je eigene G1 Account ID)
 - A000456 Reseller A
 - A000789 Reseller B
- Der monatliche Bericht zeigt die Gesamtzahl aller Devices über 230, womit die Preisgruppe "L" (Large) herangezogen wird, im Einzelnen:
 - A000123 160 Devices
 - A000456 14 Devices
 - A000789 56 Devices
- Somit kann der Distributor, der von Unify die Abrechnung über 230 Devices mit Preisen der Preisgruppe "L" erhält, an seine Partner wie folgt weitervermarkten:
 - A000456 14 Devices = Preisgruppe "S"
 - A000789 56 Devices = Preisgruppe "M"

Bild 13: Berechnungsbeispiel Distribution

Abrechnungsmethode

- Die monatliche Gebühr für gezahlte Devices oder Summe der Nutzerkonten wird im Folgemonat in Rechnung gestellt nach Transfer der RSP-Berichtsdaten in die Unify ERP-Systeme (z.B. SAP R41)
- Die gültige Preisliste für die monatliche Gebühr kann über die korrespondierende Portfolio Webseite im Partner Portal eingesehen werden
- Die Preise werden als globale Listpreise (GLP) ausgewiesen. Die Nachlässe entsprechen den im Unify Partnervertrag festgelegten Service-Nachlässen.
- Unify behält sich das Recht vor, den Support für ein bestimmtes Produkt oder eine Applikation gemäß definiertem Produktlebenszyklusprozess mit der im Partner Portal angekündigten Ausphasung einzustellen. Für RSP wird Unify alle Partner mit entsprechendem Zugriff über Ausphasungen bezüglich der beschriebenen RSP-Elemente informieren.
- Es werden die jeweils gültige Mehrwertsteuer und/oder andere öffentliche Gebühren auf alle herangezogenen Preise erhoben.

6.2 Vertragliche Grundlagen

Da RSP über die direkt unterstützten Tier 1 Partner, die Sales Partner oder Distributoren wie auch Alliance Partner vermarktet wird, gilt der vertragliche Rahmen bereits als festgelegt. Für RSP ist es notwendig, die spezifischen RSP-Anwendungsregelungen durch Unterschrift des Onboarding Formulars anzuerkennen, was auch die DIS-Anforderungen im sog. Annex B und die generellen Ergänzenden Bedingungen und Konditionen für Services für Sales Partner umfasst.

Die Unify Regelungen "Ergänzenden Bedingungen und Konditionen für Services für Sales Partner" gelten gleichermaßen für RSP und werden für den Geschäftsverkehr der beteiligten Parteien, die

den gehosteten Server und die Remote Applikationen zur Verfügung stellen, weitervertreiben oder nutzen als Sales Partners, die von der RSP Nutzung gleichsam profitieren.-

Im Tier 2 Model vertraut Unify auf die Distributoren, die sich verantwortlich zeichnen für die jeweils onboardeten Reseller. Sollte das Verhältnis zwischen Reseller und Distributor zum Erliegen kommen, hat der Distributor das Recht, die Löschung der für den Reseller angelegten Daten und Nutzerzugänge unter seinem Debitor zu fordern. Nichtsdestotrotz empfiehlt Unify, wenn ein Reseller einen anderen Distributor bevorzugt, diesem die Möglichkeit zu gewähren, die Daten in seiner RSP Struktur zu übernehmen. Dazu wird der Bestellvorgang für die Datenänderung vom neuen Distributor gestartet, die dann gezählten Devices werden an den Distributor abgerechnet.

Unify sieht sich verpflichtet Zugang zu RSP für einen Sales Partner zu beenden oder zu löschen auf der Unternehmensebene gesamt oder für einzelne Nutzer bei:

- jeglichem Verstoß gegen die Verpflichtung des ordnungsgemäßen Umgangs mit Daten (gem. DIS Regelung),
- jeglicher Verletzung der Sicherheit oder rechtlichen Anforderungen oder
- ausbleibenden Zahlungen der gewöhnlichen Rechnungen für die Nutzung von RSP durch den Sales Partner oder verbundener Applikationen.

6.3 Erweiterung um RSP Devices und Nutzerkonten

Hinsichtlich der monatlichen RSP Gebühr kann der Partner jederzeit die Anzahl der Devices in seiner CUG (Closed User Group) erweitern.

Für zusätzliche Nutzerkonten (User accounts) mit Administrations- oder einfachen Remote-Zugangsrechten erfolgt eine monatliche Zählung als Basis für die Abrechnung.

Per Bericht werden die gezählten Devices und Anzahl Nutzerkonten jedem Partner ausgewiesen und stellen die Basis für weitere monatliche Abrechnungen.

6.4 Leistungskündigung

Unternehmenszugang und damit die monatliche Gebühr werden wie folgt beendet:

- Mit einem Auftrag verlangt der Partner oder sein bevorzugter Distributor die Schließung der CUG über die Aufwandsposition im "Onboarding Formular":
 - Unify RSP Admin Support pro Stunde, Bestellnummer : L30258-W634-B846
- Diese Position korrespondiert zum Umfang der zu handhabenden Daten, die zu speichern oder zu löschen sind, womit diese Position nach tatsächlichem Aufwand abzurechnen ist
- Einzelne Nutzer werden ebenfalls im "Onboarding Formular" aufgelistet und mit den entsprechenden Einträgen (Löschen, Delete) vermerkt; dieser Vorgang ist von der wiederkehrenden Support Gebühr je Nutzerkonto abgedeckt (Minor Data Moves, Adds and Changes).
- Das Formular wird an die angegebene E-Mail Adresse weitergeleitet :

rsp@unify.com

Veränderung der Geschäftsbeziehungen

In den indirekten Tier 2 Geschäftsmodellen wird empfohlen, bestehende Daten nicht zu löschen, wenn ein Reseller die Zusammenarbeit mit seinem bevorzugten Distributor, in dessen RSP-Struktur seine CUG sich befindet, trennen muss. Mit einem neuen Distributor kann wiederum die CUG betrieben werden, so dass die Daten gespeichert und umgehängt werden sollten. Die Bestellung für

die neue RSP Beziehung erfolgt durch den neuen Distributor via Onboarding Formular, der bisherige Distributor kann die Beendigung aber für seinen eigenen RSP Bezug zum Reseller beantragen. Die Bestellprozedur und vorgenannten Positionen gelten analog.

In diesem Fall werden also dem neuen Tier 1 Distributor die gemessenen Höchstwerte des aktuellen zugerechnet, der vorherige Distributor findet diese Daten nicht mehr in seinem eigenen Monatsbericht. However this reporting and invoicing situation is dependent on the time needed to change the data, therefore some overlapping may occur for maximum of one additional month.

6.5 Bestellstruktur

Die Nutzung der Remote Service Plattform wird auf zwei Weisen berechnet, zuerst für das initiale Aufsetzen der Daten als einmalige Gebühr (One-time) und desweiteren als monatliche Gebühr basierend auf einem monatlichen Bericht über Devices und Nutzerkonten der jeweiligen CUG (Closed User Group) des Partners.

Für das initiale Aufsetzen der Daten, so genanntes "Onboarding" für RSP, sind Bestellpositionen eingeführt, um das Unternehmen selbst mit einem verpflichtenden Partner Admin zu veranlassen, sowie weitere für zusätzliche Nutzerkonten für z.B. den Techniker des Unify Sales und Service Partners. Diese Abrechnung je Nutzer vereinfacht die Abwicklung und führt zu einem konsistenteren Preismodel, was sich auf die Weitervermarktung positiv auswirkt. Da die Anforderung zu einem Onboarding im Allgemeinen über einen Distributor erfolgt, unterliegen die Preise den Bedingungen gem. Unify Partner Programm und Nachlass-Vereinbarungen in Bezug auf den Partnerstatus. Daher sind alle Preise, wenn nicht explizit anders bezeichnet, als Globale Listenpreise (GLP) ausgewiesen.

Zusätzlich zur Onboarding-Gebühr je neuem Nutzer wird eine jährliche Support-Gebühr erhoben. Diese Gebühr deckt alle Themen bezüglich auf RSP zurückzuführende Verbindungsstörungen zur Remote Plattform und Performance, um Remote Services via RSP auszuüben, ab. Support umfasst weiter alle Informationen und Updates für alle Nutzer via Webportal und E-Mail, und die sog. Minor User Data Moves Adds and Changes.

Diese jährliche Support Gebühr entfällt für den Partner Admin, da in der einmaligen Onboarding Gebühr des Unternehmens bereits inkludiert.

Für diesen User Support ist eine Übergangsregelung wie folgt festgelegt worden:

- Für Partner, die RSP nach dem 1. November 2014 bestellen oder bestellt haben, ohne Ausnahme.
- Für bereits ongeboardete Partner oder mit vorliegender Bestellung vor dem 1. November 2014 greift die User Fee ab 1. Februar 2015 für die Nutzerkonten, die über der vorherigen Regelung liegen (bis 6 Nutzer für Tier 1 und zwei Nutzer je Tier 2 Partner) bis zum 30. September 2015. Ab 1. Oktober 2015 gilt die Preisliste ohne diese Ausnahmeregelung.

Mit Einführung der neuen Preispositionen haben die bisherigen ihre Gültigkeit verloren.. Aufwandsbezogene Preispositionen gelten nur für spezifische Leistungen, wie bei IPsec Verbindungen, Umhängen von Unternehmen, bei denen der tatsächliche Zeitbedarf nicht abzuschätzen ist.

6.6 Bestellpositionen

Die Bestellpositionen gelten mit Wirkung vom 1. Oktober 2014:

Bestellnummer	Kurzbeschreibung	GLP in EUR	GLP / pro Monat
L30258-W634-B841	RSP Onboarding Basisgebühr incl. 1 Partner Admin mit Support Gebühr	€ 725,00	n/a
L30258-W634-B843	Zusätzlicher Nutzer - Monatliche Support Gebühr	n/a	€ 24,33
L30258-W634-B845	Bulk von 10 Nutzern - Monatliche Support Gebühr	n/a	€ 20,33
L30258-W634-B846	RSP Admin Support per 1h	€ 400,00	n/a
<u>Zusätzlicher Router für die Anbindung (Nur Hinweis, nicht Teil von RSP v2, allein Plattform-bezogene Hardwarebestellung möglich):</u>			
L30258-W600-C610	Remote Access Appliance, der RSP Buffalo Router für RSP.servicelink (Voraussetzung für alle Installationen außer OS Business, siehe a.a.O. Konfigurationshinweise)	€ 198,00	n/a

Bild 14: RSP v2 Bestellpositionen, neue Router HW

Die folgenden bestehenden Bestellpositionen sind an die Nachlassvereinbarungen für Service gem. Unify Partner Programm angepasst und gültig seit 1. Oktober 2014. Hinweis: Diese Positionen enthalten keine Anteile zum Onboarding von Nutzern mehr!

OpenScope Business beinhaltet einen dreijährigen Software Support. Im Rahmen dieses Software Supports ist die systemseitige Nutzung des Service „Remote Service Platform – RSP“ inkludiert. Eine weitergehende Nutzung des Service „Remote Service Platform-RSP“ ist nach Ablauf der erstmaligen, dreijährigen Laufzeit an die Verlängerung des Software Support Vertrages gebunden.

Bestellnummer	Kurzbeschreibung	GLP / pro Monat
SME :		
L30258-W634-B824	RSP SME Group S	€ 11,00
L30258-W634-B825	RSP SME Group M	€ 9,00
L30258-W634-B826	RSP SME Group L	€ 8,00
L30258-W634-B827	RSP SME Group XL	€ 7,00
Large :		
L30258-W634-B833	RSP Large Group S	€ 24,00

L30258-W634-B834	RSP Large Group M	€ 19,00
L30258-W634-B835	RSP Large Group L	€ 16,50
L30258-W634-B836	RSP Large Group XL	€ 14,50

Bild 15: Aktualisierte Bestellpositionen

Die Preisgruppen unterstützen Skalierungseffekte, also eine größere Anzahl von Devices auf RSP führt zu einem niedrigeren Stückpreis. Hierzu werden alle berechenbare Devices gezählt und die resultierende Summe bestimmt die relevante Preisgruppe (S <= 25 , M <= 100 , L <= 250, XL <= 1k Devices, Bsp.: 24 SME plus 80 Large Summe 104 Devices, somit Preisgruppe L je Bestellnummer, also 24 x L30[...]B826 plus 80 x L30[...]B835)

6.7 Voreingestellte GCK Werte für den Service "Remote Service Plattform"

Division code (GCK)	N635
Sales Produkt Gruppe (PCK)	2035 - xxx für Sales und Service Partner
Produktkategorie	A
Bestellempfänger	Xxxxx Service der Region (wie auch SAP R41)

Bild 16: GCK für RSP

Für detaillierte Informationen zu **MS - Commercial Guideline for Processes and Value Chain** wird auf die Unify-Richtlinie Nr. 87 (Unify intern sichtbar) verwiesen.

6.8 Export Regularien

Bestimmte Produkte unseres Vertriebsprogrammes unterliegen den Ausfuhrgenehmigungsvorschriften nach EU /deutschem- und US-amerikanischen Recht [gem. Ausfuhrliste (AL) und Export Administration Regulations (EAR). Zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe, bzw. der Bestätigung eines Auftrages kann nicht mit Sicherheit davon

ausgegangen werden, dass

- zu beantragende Export-/Reexportgenehmigungen in allen Fällen erteilt werden,
- bestehende Export-/Reexportgenehmigungen für einen Zeitraum verlängert werden, der Liefertermine

einschließt, die sich aus Planung oder Verzögerungen ergeben.

In Angeboten, Auftragsbestätigungen bzw. Verträgen für Kunden, von denen bekannt ist oder angenommen werden kann, dass die Lieferungen für einen Export/Reexport bestimmt sind, - also auch bei

indirekten Exporten und Geschäften mit Händlern -, ist daher folgender Vorbehalt aufzunehmen:

„Dieses Angebot (dieser Vertrag, diese Auftragsbestätigung) bzw. die Vertragserfüllung steht unter dem

Vorbehalt, dass die erforderlichen Ausfuhrgenehmigungen erteilt werden bzw. keine sonstigen Hindernisse aufgrund der deutschen oder sonst zu beachtenden Ausfuhrvorschriften entgegenstehen.“

7 Datenschutz und Informations- Sicherheit

7.1 Nutzerinformation über Datenschutz und Informationssicherheit (DIS)

Die Vorschriften für Datenschutz (Data privacy and Information Security (DIS)) sind neben den einschlägigen landesspezifischen Vorschriften bezüglich Datenschutz einzuhalten.

7.2 Unify Informationen über DIS

Diese werden bereitgestellt über die Webseite: "Unify DIS Department Data Protection & Information Security at Unify GmbH & Co. KG"

Der Partner wird gebeten, sich mit seinem Unify Channel Manager in Verbindung zu setzen bezüglich Anwendungsfragen zu den DIS-Regularien wie auch alle weiteren Unterstützungen innerhalb des Onboarding- Prozesses (z.B. DIS Information oder G1 Account ID).

8 Anhang

8.1 Abkürzungen

Abkürzungen & Begriffe	Erklärung
CUG	Closed User Group (Area restrictively viewed to the owner)
Delivery	Service provider / unit providing service
Device	Unit, which counts each platform, application based on own server
DIS	Data Protection and Information Security policy
GCK	Group Classification Key
GSI / GO	Global Service Infrastructure / Global Operation
GVS	Global Vendor Support
ITIL	IT Infrastructure Library
Partner Portal	Unify Enterprise Business Application (Partner Portal)
SE	Service Element
SED	Service Element Description
SLA	Service Level Agreement
SME	Small/Medium Enterprise (used as product and business segment)
SSH	Secure Shell
WBM	Web-based Management

Über Unify

Unify ist ein global führendes Unternehmen für Kommunikationssoftware und -services, das für Geschäftskunden von 5 bis über 500.000 Mitarbeitern integrierte Kommunikations- und Kollaborationslösungen weltweit bereitstellt. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Sprach-, Video- und Datennetzwerke, vernetzte Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht - zu jeder Zeit, überall. Damit verändert sich die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten, nachhaltig - die Teamleistung wird erhöht, das Geschäft belebt, die Zufriedenheit der Mitarbeiter gesteigert und die Business-Performance verbessert. Unify hat eine lange Tradition aus verlässlichen Produkten und Innovationen gepaart mit offenen Standards und Sicherheit. Unsere Kommunikationslösungen OpenScape und Circuit ermöglichen die nahtlose und effiziente Zusammenarbeit auf jedem Gerät. Unser globales Team aus UCC Experten und Service-Fachleuten setzt gemeinsam Standards für ein einzigartiges Kommunikations- und Kollaborationserlebnis, das Teams zu besseren Ergebnissen verhilft.

unify.com/de



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016. Mies-van-der-Rohe-Strasse 6, 80807, München/Deutschland. Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Marken der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.