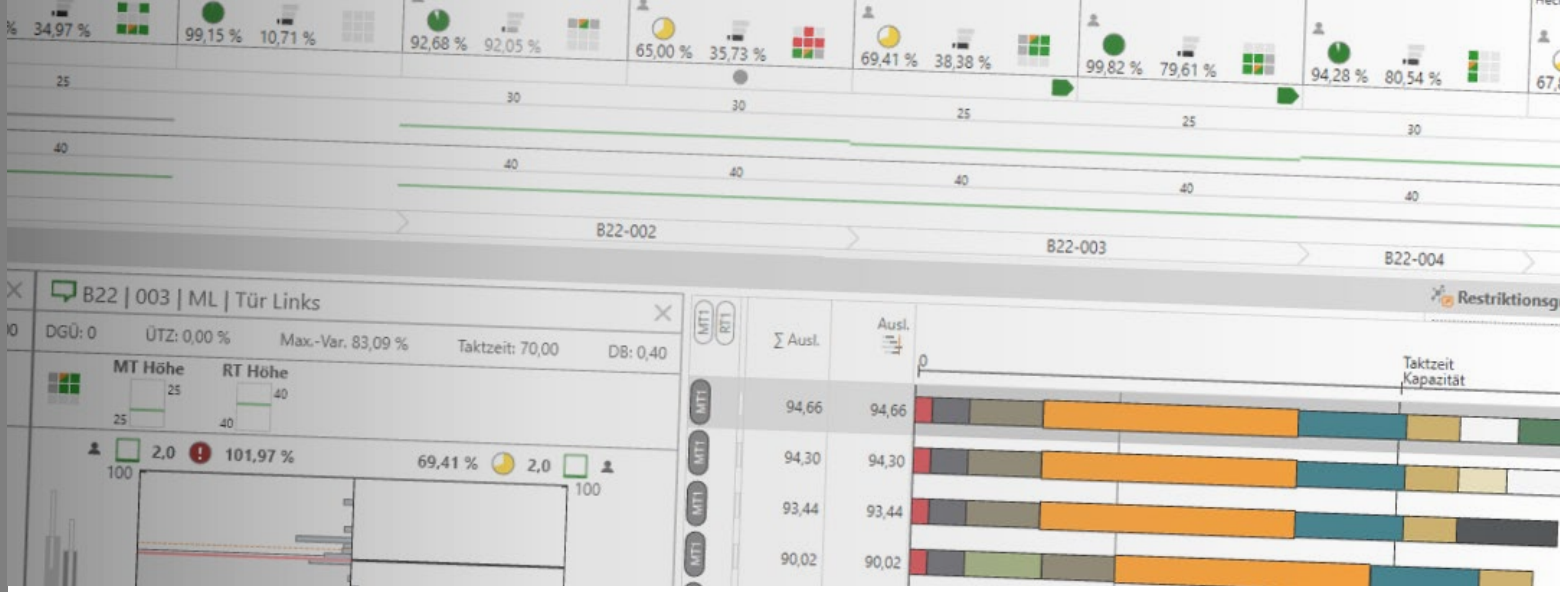


TAKTIQ

ASSEMBLYSUITE LEISTUNGSVERZEICHNIS

Version 1.8 (gültig ab 19.07.2024)

Ansprechpartner
Dr. Simon Altemeier
Tel: +49 5251 68262-10
E-Mail: simon.altemeier@taktiq.de

Inhalt

1 Einführung 4
2 Leistungsbeschreibung und Preisstruktur 4
2.1 Lizensierung & Wartung 4
2.1.1 Lizenztyp 5
2.1.2 Kalkulation Nutzungsgebühr 6
2.1.3 Updates & Wartung 9
2.1.4 Individualwartung 11
2.2 Server-Betrieb & Hosting 12
2.2.1 Wartungszeiten 12
2.2.2 Betrieb 13
2.2.3 Hosting 16
2.3 Support und Kundenbetreuung (SLA) 16
2.3.1 Kontakt zu TAKTIQ 18
2.3.2 Support-Zeiten 18
2.3.3 Support-Prozess 18
2.3.4 Sprachen 19
2.3.5 Reaktions- & Lösungszeiten 19
2.3.6 Mitwirkungspflichten 20
2.4 Individuelle Erweiterungen & Produkterweiterungsvereinbarung (PEV) 20
2.4.1 Produkterweiterungsvereinbarung (PEV) 21
2.4.2 Aufwandsbewertung & Vorgehen 21
3 Unternehmensvorstellung TAKTIQ 23
4 Allgemeine Bedingungen 25
4.1 Verlängerung von jährlichen Leistungen 25
4.2 Stornierung von Projekt-, Entwicklungs- und Trainingsleistungen 25
4.3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers 25
4.4 Gewährleistung, Verzug 25
4.5 Datenverarbeitung 25
4.6 Unterauftragsvergabe 26
4.7 Urheberrecht 26
4.8 Geheimhaltung 26

4.9 Haftung 27
4.10 Erfüllungsort der Leistungen 27
4.11 Gerichtstand 27
4.12 Salvatorische Klausel 27
5 Vereinbarung 28

1 Einführung

Dieses Dokument ist Grundlage für alle Angebote über Leistungen zum Einsatz der AssemblySuite:

- Lizensierung, Wartung, Support & Betrieb
- Entwicklung individueller Funktionen und Produkterweiterungen

Es beinhaltet folgende Abschnitte:

- **2 Leistungsbeschreibung und Preisstruktur**
- **3 Unternehmensvorstellung TAKTIQ**
  Allgemeine Informationen zur Firma TAKTIQ
- **4 Allgemeine Bedingungen**
  Allgemeine Bedingungen als Grundlage aller Verträge
- **5 Vereinbarung**
  Platz für die beidseitige Unterschrift zu den hier erläuterten Bedingungen

2 Leistungsbeschreibung und Preisstruktur

Die TAKTIQ AssemblySuite ist eine modular aufgebaute Planungssoftware für die optimierte Planung von Fließlinien für variantenreiche Produkte. Die Software ermöglicht es folgende Ziele zu erreichen:

- Reduzierung von Planungszeit
- Steigerung der Produktionseffizienz
- Erhöhung der Produktionsqualität

Die Preise für die AssemblySuite setzen sich aus 3 Komponenten zusammen:

1. Lizensierung & Wartung (Abschnitt 2.1)
2. Server-Betrieb & Hosting (Abschnitt 2.2)
3. Support & Kundenbetreuung (Abschnitt 2.3)

Unter jeder Leistung findet sich der zug. *Leistungsschlüssel*, auf den im Angebot referenziert wird:

Kategorie	
LEISTUNGSSCHLÜSSEL	Beschreibung

2.1 Lizensierung & Wartung

Der Lizenznehmer erwirbt das Recht, die AssemblySuite für die von der Lizenz abgedeckten **Standorte** mit den gewählten **Modulen** für den festgelegten **Zeitraum** mit gewählter Anzahl **User** einzusetzen. Es werden personenbezogene Lizenzen für alle User ausgestellt. Die Verarbeitung von Daten anderer, nicht lizensierter Standorte ist nicht gestattet.

2.1.1 Lizenztyp

Die AssemblySuite kann mit einer Mietlizenz inkl. Updates & Wartung (Subskription) oder einer unbefristeten Lizenz (Perpetual License) zzgl. Updates & Wartung genutzt werden.

2.1.1.1 Subskription

Die Subskription erfolgt im **jährlichen Rhythmus**. Mit der zugehörigen Nutzungsgebühr ist die **Softwarenutzung** inkl. **Updates & Wartung** (vgl. Abschnitt 2.1.3) abgedeckt.

Individuelle Erweiterungen der Software sind durch die hier genannte Produktwartung nicht abgedeckt und bedürfen einer gesonderten Beauftragung (siehe Abschnitt 2.1.4 Individualwartung). Im Subskriptionsmodell ist die Produktwartung immer enthalten.

2.1.1.2 Perpetual License

Alternativ zur Subskription kann ein unbefristetes Nutzungsrecht (*Perpetual License*) erworben werden. In diesem Fall errechnet sich der einmalige Lizenzpreis auf Basis der jährlichen Nutzungsgebühr multipliziert mit einem **Faktor**.

Der Wechsel vom Subskriptionsmodell zur unbefristeten Lizenz (*Perpetual License*) ist nach jedem Subskriptionszeitraum (jährlich) möglich.

Bei einem Wechsel von einer bestehenden Subskription zu einer Perpetual License wird die bereits gezahlte Nutzungsgebühr zu **20%** angerechnet. Dabei werden die Nutzungsgebühren für **maximal 3 Jahre** berücksichtigt. Damit ergibt sich eine Reduzierung des einmaligen Preises für die Perpetual License von maximal 3 x 20% = **60%** der jährlichen Nutzungsgebühr.

Nach Erwerb der Perpetual License kann die Software im Rahmen des vereinbarten Funktionsumfanges (Scope) für die festgelegten Standorte & Anzahl User unbegrenzt weiterverwendet werden. Um die dauerhafte Funktionalität und Aktualität der Software zu gewährleisten, muss ein Update- & Wartungspaket (vgl. Abschnitt 2.1.3) gebucht werden. Hierfür wird **jährlich ein %-Satz** des einmaligen Kaufpreises für die Perpetual License fällig. Dieses Update- & Wartungspaket muss nach Erwerb der Perpetual License für **mindestens 2 Jahre** gebucht werden. Danach kann der Lizenznehmer den Vertrag beenden und erhält keine Fehlerbehebungen und Updates mehr. Zusätzlich verliert der Lizenznehmer damit die Möglichkeit, Fehlerbehebungen zu verlangen und Support zu erhalten.

Ein späterer Wiedereinstieg in die Wartung der Perpetual License ist möglich, aber mit zusätzlichen Gebühren verbunden.

Lizenztyp	
SUBSCRIPTION	Mietlizenz inkl. Wartung und Updates
PERPETUAL	Unbefristetes Nutzungsrecht

2.1.2 Kalkulation Nutzungsgebühr

Die Nutzungsgebühr ermittelt sich anhand folgender Faktoren:

- Einordnung Nutzenpotential (2.1.2.1)
- Funktionsumfang (Scope) (2.1.2.2)
- Anzahl Standorte & User (2.1.2.3)

2.1.2.1 Einordnung Nutzenpotential

Es wird zwischen 4 möglichen Einordnungen unterschieden:

Einordnung	
CL-CON	Berater / Ingenieursdienstleister **Keine eigene** Produktion
CL-PS	Produzierendes Unternehmen klein (small) **< 25** Mitarbeiter:innen in der Montage
CL-PM	Produzierendes Unternehmen mittel (medium) **25 bis 100** Mitarbeiter:innen in der Montage
CL-PL	Produzierendes Unternehmen groß (large) **> 100** Mitarbeiter:innen in der Montage

Die Einordnung ermöglicht ein faires Kosten/Nutzen-Verhältnis. Sie bezieht sich auf die Gesamtanzahl Mitarbeiter:innen in der Montage an **einem** Standort. Die Einordnung hat keinen Einfluss auf die verfügbare Funktionalität in der Software. Sie dient lediglich einer fairen Grundpreisdefinition.

2.1.2.2 Funktionsumfang (Scope)

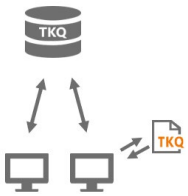
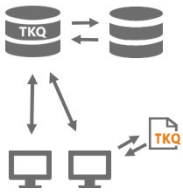
Der Funktionsumfang unterscheidet sich je nach

- Betriebsart
- eingesetzter Module

2.1.2.2.1 Betriebsart

Die AssemblySuite kann in 3 verschiedenen **Betriebsarten** verwendet werden:

Betriebsart	**Client Only**	**Client-Server**	**Client-Server Integrated**

Datenspeicherung & -austausch / **Funktionalität**			
Projekt in Datei speichern (Lokal oder Netzwerklaufwerk)	X	X	X
Dateibasierte Importe & Exporte	X	X	X
Multi-User Zugriff (gleichzeitig) und Ablage der Daten in sog. Planständen und Projekten in einer Datenbank		X	X
Vorgabe zentraler Daten durch einen Administrator		X	X
Schnittstellen zu anderen Systemen (ERP, MES, etc.)			X

Im **Client Only** Betrieb besteht die Anwendung nur aus einer Windows Desktop Applikation, die alleinstehend funktionsfähig ist. Erzeugte Datenstände können in einer Datei im TKQ-Format (.tkq) auf einem Laufwerk gespeichert und wieder geöffnet werden. Diese Dateien können auch von weiteren Personen geöffnet und weiterbearbeitet werden. Eine parallele Bearbeitung durch mehrere Anwender ist nicht möglich. Stattdessen muss ggf. eine Abstimmung über verschiedene Dateistände und Zeitpunkte des Überschreibens erfolgen.

Daten aus fremden Quellen werden entweder manuell in der Software eingegeben oder mit Hilfe von dateibasierten Schnittstellen aus Dateien (z. B. Excel, CSV, XML) importiert und exportiert.

Im **Client-Server** Betrieb besteht die Anwendung sowohl aus der Windows Desktop Applikation als auch einem Server-Backend mit einer Datenbank. Es gibt in diesem Betrieb alle Funktionalitäten der Client Only Version und damit auch weiterhin die Möglichkeit, Datenstände dateibasiert abzulegen. Darüber hinaus können Projektstände und sog. Planstände auch in einer **zentralen Datenbank** abgelegt werden. Planstände können in verschiedene Planungs*teilbereiche* unterteilt werden. Umfangreiche Abgleichfunktionen erlauben mehreren Anwendern gleichzeitig an demselben Planstand zu arbeiten.

Im Client-Server Betrieb ist zusätzlich ein Administrationsmodul enthalten, das die zentrale Definition von Planungsvorgaben ermöglicht (z.B. für Werkstruktur, Zeitbausteine, Werkkalender).

Der **Client-Server Integrated** Betrieb beinhaltet die gleiche Funktionalität wie der Client-Server Betrieb. Zusätzlich werden über standardisierte Schnittstellen weitere Systeme angebunden (z.B. ein

System mit Produktionsaufträgen oder ein weiteres System zur Pflege von Arbeitsvorgängen). Es kann individuell konfiguriert werden, welches System die Hoheit für die jeweiligen Daten und Attribute hat. Die Betriebsart Client-Server Integrated ermöglicht darüber hinaus die Ergänzung individueller Schnittstellen für weitere Daten. Bei der Betriebsart Client-Server Integrated ist die Buchung der Kundenbetreuung mit Ansprechpartner verpflichtend.

Betriebsart	
OP-C	Client Only
OP-CS	Client-Server
OP-CSI	Client-Server Integrated

2.1.2.2.2 Module

Je nach Einsatzzweck stehen verschiedene Funktionen zur Verfügung, die sich folgenden Modulen gliedern lassen. Die Module können nach individuellem Bedarf des Lizenznehmers aktiviert/deaktiviert und konfiguriert werden.

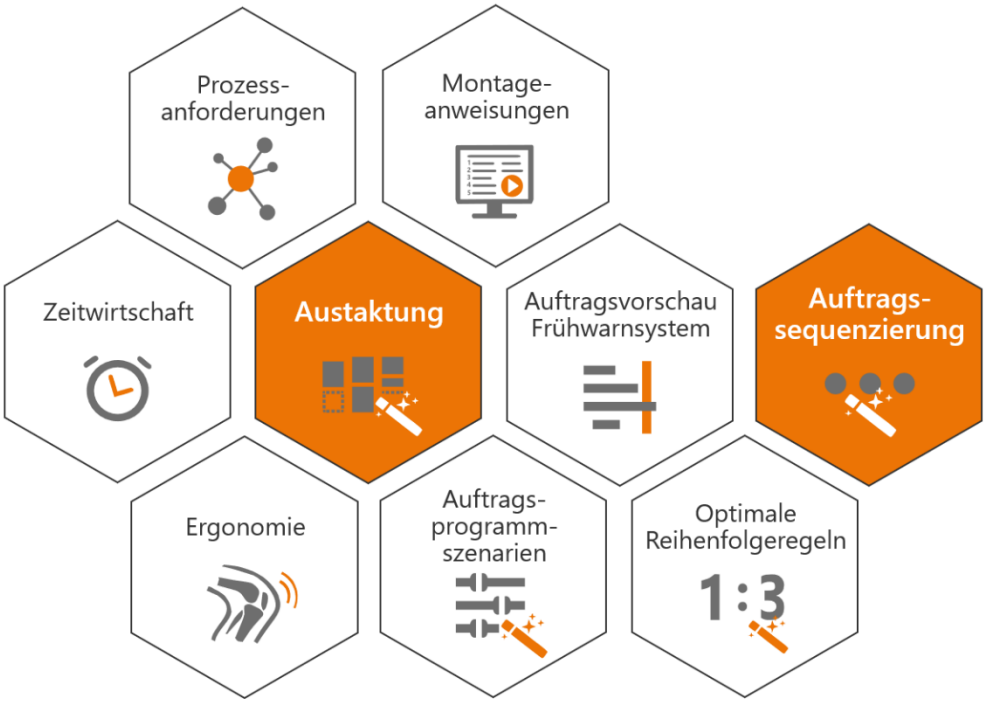


Abbildung 1: Module der TAKTIQ AssemblySuite

Austaktung und Auftragssequenzierung stellen die beiden Haupt-Module dar, zu denen sich jeweils weitere Module als Add-Ons aktivieren lassen. Eine aktuelle Beschreibung der einzelnen Funktionsmodule befindet sich im folgenden Foliensatz:

- AssemblySuite (DE) (https://www.taktiq.de/files/AssemblySuite%20(DE).pdf)

Module	
M-BAL	**Austaktung** (Basis)
M-TMGM	+ Zeitwirtschaft
M-PROR	+ Prozessanforderungen
M-ERGO	+ Ergonomie
M-ORDS	+ Auftragsprogramm-Szenarien
M-INST	+ Montageanweisungen
M-PREV	+ Auftragsvorschau / Frühwarnsystem
M-SEQ	**Auftragssequenzierung** (Basis)
M-SEQR	+ Optimale Reihenfolgeregeln

2.1.2.3 Standorte & User

Für jeden Produktionsstandort, an dem die AssemblySuite zum Einsatz kommt, muss die AssemblySuite gesondert lizensiert werden. Je Standort ist ein Basispaket mit 5 vollen (schreibenden) User-Lizenzen enthalten.

Aufbauend auf diesem Basispaket können weitere User-Lizenzen gebucht werden:

Standorte & User	
LIC-LOC	Standortpakete (jeweils 5 User)
LIC-FULL	+ weitere volle (schreibende) User
LIC-READ	+ weitere nur lesende User

Für jede einzelne Userlizenz kann zu einem beliebigen Zeitpunkt (bis zu **2-mal jährlich**) die konkrete Personenzuordnung gewechselt werden.

Die Preise für das Basispaket und zusätzliche User basieren auf der einmalig je Standort festzulegenden Einordnung und Funktionsumfang. Der verfügbare Funktionsumfang kann auf einzelner User-Ebene weiter eingeschränkt werden. Dies verändert jedoch nicht die Preisstruktur. Die Preise basieren auf dem verfügbaren Funktionsumfang am Standort.

Die Anzahl gebuchter Standorte und zusätzlicher User kann im Rahmen des Subskriptionsmodells jährlich festgelegt werden. Für das Perpetual License Modell kann für neue zusätzliche Standorte wieder zwischen beiden Lizenzmodellen (Subskription oder Perpetual) gewählt werden. Gleiches gilt für weitere User-Lizenzen, die zu einer Perpetual License hinzu gebucht werden.

2.1.3 Updates & Wartung

Im Rahmen der Produktpflege und Weiterentwicklung durch TAKTIQ werden dem Lizenznehmer während des Lizenzzeitraumes (Subskription) bzw. Wartungszeitraumes (Perpetual License) Fehlerkorrekturen, produktseitige Funktionserweiterungen sowie Verbesserungen der Bedienbarkeit, Programmstabilität und Performance ohne weitere Kosten zur Verfügung gestellt.

Major Releases werden in einem regelmäßigen Release-Zyklus zur Verfügung gestellt. Diese beinhalten auch etwaige individuelle Erweiterungen und Funktionen, die im Rahmen einer Produkterweiterungsvereinbarungen (s. 2.4.1) entwickelt wurden.

Der aktuelle Release Kalender mit den geplanten Release-Terminen kann jederzeit unter folgendem Link heruntergeladen werden (Änderungen vorbehalten):

- TAKTIQ Release Kalender (https://www.taktiq.de/files/Releasekalender.pdf)

Kunden im Client-Server-Integrated Betrieb können zwischen zwei verschiedenen Release-Optionen wählen:

- Standard Release-Zyklus
- Long-Term Support Release-Zyklus (LTS)

Zusätzlich zu den Mayor Releases im Plan oben werden kleine Fehlerbehebungen in sog. Service Releases zu beliebigen Zeitpunkten zwischen den Major Releases zur Verfügung gestellt.

Wartungs- und Supportansprüche gelten immer nur für die aktuelle Softwareversion der AssemblySuite (Client und Server-Applikation) im gewählten Release Modus (vgl. Abschnitt 2.1.3.1 zu der Zusatzoption Long Term Support Releases im Client Server Integrated Betrieb).

Das Aussetzen von Updates ist in Notfällen Standort- oder gar User-Individuell möglich. Sobald ein User jedoch nicht mehr mit der aktuellen Version des gewählten Release Modus der AssemblySuite arbeitet, erlöscht ein etwaiger Wartungs- und Supportanspruch, bis das Update auf die aktuelle Softwareversion erfolgt. Ausgenommen hiervon ist Support zur Durchführung des Updates.

Die Bereitstellung von Updates erfolgt für den Client vollautomatisch beim Starten der Software. Im Rahmen eines Server-Betriebes müssen zeitlich darauf abgestimmte Deployment- und Migrationsprozesse durch Techniker von TAKTIQ erfolgen (vgl. Abschnitt 2.2 zu den Leistungen im Server-Betrieb & Hosting)

Wartung	
MAINTAIN-PROD	Produktwartung

Im Subskriptionsmodell ist die Produktwartung immer enthalten.

2.1.3.1 Long Term Support - Releases

Ein LTS-Release baut auf einem bereits veröffentlichten Standard-Release auf und wird einige Zeit danach veröffentlicht. Es beinhaltet somit die gleichen Funktionalitäten des vorangegangen Standard Releases und bereits veröffentlichte Minor Releases mit Fehlerbehebungen.

Vorteile von LTS:

- Erhöhte Stabilität durch Aufbau auf einem ausgerollten Standard-Release
- Risikominderung im Betrieb durch weniger Releases und erhöhte Stabilität

- Verringerter Aufwand für Tests und Qualifikation durch weniger Releases

Ein Wechsel vom Standard Release Zyklus zu einem Long Term Release Zyklus ist immer nur zum nächsten LTS-Release möglich.

Ein Wechsel vom Long-Term Support (LTS) Release-Zyklus zu dem schnelleren Standard Release-Zyklus ist nur zu einem Standard Release-Zeitpunkt möglich. Der Lizenznehmer muss den Wunsch für einen solchen Wechsel mindestens einen Monat vor Veröffentlichung des Standard-Releases äußern, damit genügend Zeit zur Klärung von Testaufwänden bleibt.

Der Standard-Release Zyklus ermöglicht mehr Flexibilität hinsichtlich schnellerer Entwicklung von weiteren Funktionalitäten. Wir empfehlen daher nach einem Go-Live mit dem Standard Release Zyklus zu beginnen und erst später in einen Long Term Support Release Zyklus zu wechseln.

2.1.4 Individualwartung

Für kundenspezifisch hergestellte Funktionen wird eine jährliche Wartungsgebühr fällig. Die Gebühr wird auf Basis der investierten Story Points für kundenspezifischen Erweiterungen berechnet (vgl. 2.4.2). Die Wartungsgebühr wird im Jahresrhythmus neu berechnet.

Mit der Wartungsgebühr sind folgende Leistungen abgedeckt:

1. **Integrations- und Weiterentwicklungsaufwand**
   Da das Produkt kontinuierlich weiterentwickelt wird, muss im Rahmen der Produkt-Updates auch für eine einwandfreie Funktion der individuellen Funktionen/ Schnittstellen und Dialoge gesorgt werden. In diesem Rahmen müssen individuelle Funktionen bei Anpassungen im Produkt zwangsweise „weiterentwickelt" werden.
   Je mehr individuelle Funktionen in der AssemblySuite umgesetzt werden, desto höher ist der Umstellungs-/Weiterentwicklungsaufwand im Rahmen jedes Releases.
2. **Testaufwand**
   Die erwartungskonforme Funktion von kundenindividuellen Funktionen muss im Rahmen jedes Releases abgesichert werden. Diese Tests laufen sowohl manuell als auch automatisiert ab. Je mehr individuelle Funktionalität entsteht, desto höher ist der Aufwand für manuelle Tests in jedem Release. Darüber hinaus müssen die automatisierten Tests bei Weiterentwicklungen im Produkt überarbeitet werden und dadurch auch in den individuellen Code-Teilen angepasst werden.
3. **Know-How Sicherung**
   Absicherung einer hohen Supportqualität und Sicherstellung der Anpassungsmöglichkeit.
4. **Zwingende Anpassungen**
   Z. B. aufgrund von Updates im Betriebssystem, in der Entwicklungsplattform .NET und in weiteren Drittanbieter-Bibliotheken.

Wartung		
X € / SP	**MAINTAIN-INDIVID**	Wartungsleistung für kundenspezifische Funktionen

Für die Kalkulation der individuellen Wartungsgebühr wird die Summe der investierten Story Points mit dem jeweils gültigen Wartungssatz pro Story Point [€ / SP] multipliziert.

2.2 Server-Betrieb & Hosting

Im **Client-Server Betrieb** werden im Vergleich zum Client Only Betrieb zusätzliche Leistungen notwendig. Die AssemblySuite Software besteht dann aus 3 verschiedenen **Komponenten**:

- Desktop-Client
- Server-Applikation
- Datenbank

Bei Updates im Rahmen der Produktpflege oder Produktweiterentwicklung muss zusätzlich zu der automatischen Aktualisierung des Clients eine manuelle Aktualisierung der Server-Komponente und ggfls. eine Datenbank-Migration durchgeführt werden.

Eine **Umgebung** beschreibt eine Server-Applikation zusammen mit der zugehörigen Datenbank. Im Betrieb wird zwischen folgenden Umgebungstypen unterschieden:

- Eine **Produktivumgebung (PROD)** wird operativ für die Planung verwendet.
- Auf einer **Integrationsumgebung (INT)** können Tests für neue Software-Versionen der AssemblySuite im Zusammenspiel mit neuen Softwareständen angebundener Systeme erfolgen. Sie kann als „Zwischenstufe" zwischen TEST und PROD verstanden werden.
- Auf einer **Test-** bzw. **Entwicklungsumgebung (TEST/DEV)** erfolgt die Weiterentwicklung. Diese Umgebung existiert TAKTIQ intern und ist zusätzlich für einen Kunden nur dann sinnvoll, wenn gemeinsam bzw. gleichzeitig an Schnittstellen entwickelt wird.

Mindestanzahl für Umgebungen

In einem **Client-Server** Betrieb ohne weitere Schnittstellen und kundenindividuelle Funktionen kann nur mit **einer Produktivumgebung** gearbeitet werden.

Bei einem **Client-Server-Integrated** Betrieb, bei dem Schnittstellen zu anderen Systemen oder relevante kundenindividuelle Funktionen existiert, muss mindestens **eine Produktiv-** und **eine Integrationsumgebung** vorhanden sein.

2.2.1 Wartungszeiten

In der Regel wird es während der Betriebszeiten keine Abschaltungen geben. Abschaltungen sind dann zulässig, wenn dadurch im Interesse des Kunden höhere Folgeschäden vermieden werden.

Geplante Releases und notwendige Updates an der Infrastruktur werden mindestens 3 Tage zuvor angekündigt und zu einem vereinbarten Zeitpunkt durchgeführt.

Hotfixes werden von TAKTIQ qualifiziert und bei Bedarf auch am Tag der Verfügbarkeit auf die Systeme aufgespielt.

Regelmäßige Backups der Datenbank werden in der Nacht durchgeführt. Dies erfolgt vorzugsweise innerhalb eines Wartungsfensters zwischen 02:00 und 04:00 Uhr. Für dieses regelmäßige Verfahren ist keine zusätzliche schriftliche Benachrichtigung erforderlich.

2.2.2 Betrieb

On-Premise Betrieb

Bei einer On-Premise Installation muss der Kunde die notwendige technische Infrastruktur selbst bereitstellen und betreuen. Die notwendigen Hard- und Softwarevoraussetzungen finden sich hier: (https://www.taktiq.de/files/AssemblySuite%20Systemanforderungen%20und%20Installation.pdf).

Damit die Leistungen im Rahmen des Betriebs durch TAKTIQ erfüllt werden können, muss eine VPN-Verbindung zum Server aus dem TAKTIQ-Netzwerk ermöglicht werden.

TAKTIQ-Cloud Betrieb

Bei einem Betrieb in der TAKTIQ-Cloud übernimmt TAKTIQ neben allen notwendigen Betriebsleistungen auch die Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur.

Die notwendigen Leistungen können je nach gewählter Hosting-Lösung durch den Kunden selbst oder durch TAKTIQ erfolgen. Durch die Wahl des Hostings ergibt sich eine Einschränkung der **möglichen Service-Leistungen** durch TAKTIQ:

		On-Premise	TAKTIQ-Cloud
OPER-DEPLOY	**Release Deployments** (Anwendung und Datenbank Migrationen)	**TAKTIQ**	**TAKTIQ**
OPER-RC-DEPLOY	**Release-Candidate Deployments** vor jedem Major Release zum Testen in der Integrationsumgebung (Anwendung und Datenbank Migration)	**TAKTIQ** (verpflichtend bei Betrieb Client-Server Integrated)	**TAKTIQ** (verpflichtend bei Betrieb Client Server-Integrated)
OPER-DB-DUMPS	**Datenbank Dumps** (von Produktiv- für Integrations- und Testumgebungen)	KUNDE	**TAKTIQ**
OPER-DB-BACKUPS	**Sicherungen und Clean-Up** (Datenbank)	KUNDE	**TAKTIQ**
HOSTING	**Technische Infrastruktur** (Hardware und Lizenzen)	KUNDE	**TAKTIQ**

	Infrastruktur Wartung (Konfiguration und Updates)	KUNDE	**TAKTIQ**
	Health-Checks and Proaktives Monitoring (Anwendung und Datenbank)	**-**	**TAKTIQ**

2.2.2.1 Deployment (Anwendung & Datenbank-Migration)

Mit jedem neuen Major-Release und wenn notwendig weiteren Service-Releases erfolgt eine Aktualisierung der Server-Anwendung. Der Softwarestand der Client- und Serverseite sowie der Stand der Datenbank müssen zueinander passen, damit die Umgebung verwendet werden kann. Der Zugriff von einem neueren oder veralteten Client auf die Serverkomponenten wird technisch unterbunden.

Alle Schritte müssen daher in einem möglichst engen Zeitfenster durchgeführt werden, um die Zeit der Nichtverfügbarkeit zu minimieren.

Ein Deployment beinhaltet folgende Schritte / Leistungen:

- **Koordination des Zeitpunktes** und damit einhergehender Nichtverfügbarkeit der Server-Komponente mit dem Kunden
- **Herunterfahren** der Umgebung
- **Aktualisierung** des Softwarestandes
- **Migration** der Datenbank (inkl. Erstellung der Migrationsskripte)
- **Neustarten** der Umgebung
- **Smoke-Test** durch einmaligen "Lade-/Speichern" Workflow

Betrieb	
OPER-DEPLOY	**Release Deployments** (Anwendung and Datenbank Migration)

2.2.2.2 RC-Wochen Deployment (Anwendung und Datenbank Migration)

Während der Release-Candidate (RC) Woche erfolgt ein nächtliches Deployment des Release-Candidates auf der Integrationsumgebung (INT). Parallel dazu wird der Client in einer passenden RC-Version bereitgestellt. Key-User erhalten darüber hinaus eine zusätzliche Funktionalität in der AssemblySuite, um einfach zwischen verschiedenen Umgebungen wechseln zu können.

Zum RC-Wochen Deployment gehört auch die Migration der Datenbank auf der Integrationsumgebung (INT). Dabei wird neben der funktional notwendigen Migration auch getestet, ob die Migration mit den kundenindividuellen Daten erfolgreich ist, um Fehler bei der späteren Migration auf der Produktivumgebung auszuschließen.

Innerhalb der RC-Woche kann die neue Funktionalität sowohl von Anwendern des Kunden wie auch Techniker von TAKTIQ im individuellen Kundensetting getestet werden. Dies ermöglicht die vorzeitige

Fehlererkennung und gibt Key-Usern die Möglichkeit, bereits vorab **neue Funktionalität zu testen** und über deren Verwendung zentral zu entscheiden.

Befindet sich die AssemblySuite über Schnittstellen in einer Integration mit anderen Softwaresystemen, oder gibt es einen relevanten Umfang kundenindividueller Funktionalität, muss ein neuer Softwarestand im individuellen Kundensetting mit den kundenspezifischen Schnittstellen und eventuell zusätzlich existierender Geschäftslogik getestet werden. In diesen Fällen ist es zwingend erforderlich eine Integrationsumgebung zu haben und die RC-Wochen Deployments zu buchen. Falls Datenbank-Dumps vom Kunden selbst übernommen werden, muss dieser eine ausreichend regelmäßige Versorgung mit den Dumps, idealerweise kurz vor dem Deployment des Release Candidate sicherstellen. Nur dann kann die Softwarequalität auf aktuellen Daten abgesichert werden.

Betrieb	
OPER-RC-DEPLOY	**Release-Candidate Deployments** Zusätzliche Deployments auf INT-Umgebung (Anwendung und Datenbank Migration)

2.2.2.3 Datenbank Dumps (Versorgung INT und TEST-Umgebungen)

Damit Integrations- und Testumgebungen möglichst realistische Testdaten haben, erfolgt periodisch eine Aktualisierung des Datenbestandes mit den aktuellen Produktivdaten.

Der Vorgang findet auf Anforderung statt. Maximal ein Dump pro Release ist im Paket enthalten. Bei einem gebuchten RC-Deployment werden die Dumps in der Regel am Anfang der RC-Woche durchgeführt.

Betrieb	
OPER-DB-DUMPS	**Datenbank Dumps** (von Produktiv- für Integrations- und Testumgebungen)

2.2.2.4 Backups (Datenbank)

Zu den Leistungen des Backups zählt die Sicherstellung der Durchführung der vereinbarten Backup-Strategie und bei Bedarf das Zurückspielen dieser Backups in die entsprechende Umgebung.

Integrationsumgebungen und Entwicklungsumgebungen werden **nicht** gesichert.

Produktivumgebungen werden mit folgendem Rhythmus gesichert:

- **Nächtliche Sicherung** des Datenbank-Standes (mit Hilfe von inkrementellen Updates)
- **Wöchentliche vollständige Sicherung** (üblicherweise Sonntagsnacht) zur Sicherstellung eines schnelleren Wiederherstellungsprozesses
- **Zurücksetzen des Datenbank-Standes auf Bedarf**
  Reaktionszeit: Innerhalb von **24 h** wird ein Rücksprung auf einen alten Datenstand gewährleistet.

Backups werden mindestens 1 Woche lang aufbewahrt.

Um eine hohe Performance der Datenbank zu gewährleisten, werden in der Datenbankumgebung geeignete Bereinigungsprozesse konfiguriert und gepflegt.

Betrieb	
OPER-DB-BACKUPS	**Sicherungen und Clean-Up** (Datenbank)

2.2.3 Hosting

Der Preis für das Hosting hängt von der **Anzahl Umgebungen** und der **Größe der Datenbank** ab.

Es muss mindestens eine Produktivumgebung existieren. Bei Client-Server Integrated Betrieb muss zusätzlich mindestens eine Integrationsumgebung existieren.

Hosting		
1	**PROD**	Produktivumgebungen
1	**INT**	Integrationsumgebungen
0	**TEST**	Testumgebungen
50	**DB-SIZE**	Datenbank-Größe in GB

2.2.3.1 Technische Infrastruktur (Hardware und Lizenzen)

Die technische Infrastruktur umfasst die notwendige Hardware & Softwarelizenzen, um die Anwendung und die Datenbank zu hosten.

Die Datenbankgröße ist auf **50 GB** Datenbankplatz pro gebuchte Umgebung begrenzt. Bei Bedarf werden Erweiterungen in 10 GB-Schritten angeboten. Die gebuchten Backups orientieren sich ebenfalls an der gewählten Datenbankgröße.

In unserem Hosting-Paket ist eine performante Funktionalität von Assembly Suite gewährleistet. Eine aus Performance-Gründen eventuell notwendige Skalierung des Systems wird von TAKTIQ vorgenommen.

2.2.3.2 Infrastruktur Wartung (Konfiguration und Updates)

Die zur Verfügung gestellte Infrastruktur wird regelmäßig mit notwendigen Updates und Neukonfigurationen gewartet, wann immer dies erforderlich ist.

2.2.3.3 Health Checks and Proaktives Monitoring

TAKTIQ kümmert sich um Health Checks und proaktives Monitoring der Anwendung, der Datenbank und der Umgebungen.

2.3 Support und Kundenbetreuung (SLA)

Für den Support kann ein Support-Level mit einer gewünschten Intensität der Kundenbetreuung kombiniert werden (eine Zelle in der Tabelle).

Dabei wird zwischen 3 unterschiedlichen **Support-Level** unterschieden:

1. **ESSENTIAL**
   Nachgewiesen fehlerhaftes Verhalten der AssemblySuite wird behoben. Der Nachweis des Fehlverhaltens muss vom Kunden erbracht werden. Es wird kein fachlicher Support für die AssemblySuite geboten. Es werden keine Reaktions- und Lösungszeiten zugesagt.
2. **ADVANCED**
   Beinhaltet die Leistungen aus ESSENTIAL. Es wird zusätzlich fachlicher Support geboten und TAKTIQ übernimmt die Fehlersuche und -analyse bei vermeintlich fehlerhaftem Verhalten der Software. Dieser Aufwand ist abgegolten, auch wenn sich herausstellt, dass kein Fehler vorliegt.
3. **PREMIUM**
   Beinhaltet die Leistungen aus ADVANCED. Zusätzlich zu dem Supportangebot werden Reaktions- und Lösungszeiten fest zugesagt.

Der Support- und Kundenbetreuungslevel kann jährlich neu festgelegt werden.

Support	
ESSENTIAL	Nur Entstörung, Fehlernachweis durch Kunde
ADVANCED	Wie ESSENTIAL + Fachlicher Support + Fehlersuche durch TAKTIQ
PREMIUM	Wie ADVANCED + Service-Level-Agreement mit zugesagten Reaktions- und Lösungszeiten

Die **Benutzerverwaltung** ist Teil der Support-Leistung und jedem angebotenen Level enthalten.
Dazu gehört das Anlegen & Wechsel und Umkonfigurieren von Benutzerlizenzen.

Beschreibung der unterschiedlichen **Kundenbetreuungs-Level**:

- **Nur Support**
  Es gibt keinen festen Ansprechpartner für den Kunden. Jeglicher Kontakt mit TAKTIQ erfolgt über den zentralen Support.
- **Fester Ansprechpartner mit jährlichem Erfahrungsaustausch einmal jährlich**
  Es gibt einen festen Kundenbetreuer bei TAKTIQ, der die Workflows und Use-Cases des Kunden nachvollziehen kann. Das entsprechende Know-How zu dem Einsatz beim Kunden wird bei TAKTIQ dokumentiert. In einem Erfahrungsaustausch stellt der Kundenbetreuer (persönlich oder per Webkonferenz) den Key-Usern neue und veränderte Funktionalität der AssemblySuite anhand von Beispieldaten vor. Darüber hinaus werden geplante Erweiterungen der AssemblySuite diskutiert und die Key-User haben die Gelegenheit, Wünsche für die Weiterentwicklung zu nennen.
  Im Support-Prozess bildet der Kundenbetreuer den Third-Level ab. Kommt es zu komplexeren Support-Fragestellungen, kann der Kundenbetreuer das individuelle Kunden-Setting nachvollziehen und zu einer Lösungsfindung mit einbezogen werden.
- **Fester Ansprechpartner mit Erfahrungsaustausch in jedem Quartal**
  Der Erfahrungsaustausch findet 1x pro Quartal statt (anstatt jährlich).
- **Fester Ansprechpartner mit monatlichem Erfahrungsaustausch**
  Der Erfahrungsaustausch findet 1x pro Monat statt (anstatt jährlich).

Kundenbetreuung	
SERV-NO	Kein fester Ansprechpartner (Nur Support)
SERV-YEAR	Fester Ansprechpartner inkl. 1x Erfahrungsaustausch pro Jahr (jährlich)
SERV-QUARTER	Fester Ansprechpartner inkl. 4x Erfahrungsaustausch pro Jahr (quartalsweise)
SERV-MONTH	Fester Ansprechpartner inkl. 12x Erfahrungsaustausch pro Jahr (monatlich)

2.3.1 Kontakt zu TAKTIQ

Der TAKTIQ Support wird über drei verschiedene Wege kontaktiert:

- E-Mail: support@taktiq.de
- Telefon: +49 5251 68262-00
- Automatisches Bug-Reporting aus der AssemblySuite

2.3.2 Support-Zeiten

Unser Support-Team steht an Werktagen von Montag bis Freitag während der Bürozeiten von 08:00 bis 16:30 Uhr MEZ zur Verfügung. Samstags und sonntags ebenso wie an gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen (Deutschland) ist kein Support verfügbar.

Auf Anfrage kann der Support-Level „PREMIUM" zusätzlich um eine Rufbereitschaft zu weiteren Zeiten (Wochenenden, Feiertage und außerhalb der normalen Support-Zeiten) erweitert werden.

2.3.3 Support-Prozess

1. Ein Benutzer kontaktiert das Support-Team

   Das Support-Ticket wird mit einer von vier verschiedenen **Prioritäten** eröffnet, die die Kombination von Dringlichkeit und Maß der Auswirkungen auf das Kerngeschäft des Kunden darstellen:

   - **Niedrig**
     Eine Darstellung oder Funktion ist fehlerhaft. Der Fehler bezieht sich jedoch nur auf eine Darstellung oder hat keine große Relevanz für den Anwendungsfall des Users. (z.B. Darstellungsfehler wie abgeschnittene Tooltips oder Tippfehler). Eine Behebung ist nicht dringend.
   - **Mittel**
     Eine Funktion ist fehlerhaft. Allerdings gibt es gibt einen Workaround. Der Fehler tritt nur sporadisch auf oder die Behebung ist nicht dringend.
   - **Hoch**
     Eine Funktion ist fehlerhaft und ein User kann einem notwendigen Anwendungsfall nicht nachgehen. Jedoch gibt es einen Workaround oder es reicht aus, wenn der Benutzer den

Anwendungsfall später weiterverfolgt. Die kurzfristigen Auswirkungen auf das Kerngeschäft sind gering.

- **Kritisch**
  Eine Funktion ist fehlerhaft und der Benutzer kann einem notwendigen Anwendungsfall nicht nachgehen. Es ist kein Workaround verfügbar. Darüber hinaus muss der Anwendungsfall sehr dringend durchgeführt werden, da eine hohe Auswirkung auf das Kerngeschäft des Kunden zu erwarten ist, wenn der Anwendungsfall nicht kurzfristig verfolgt werden kann.

2. Das Support-Team beginnt (innerhalb der vorgegebenen **Reaktionszeit)** mit der Analyse/Bearbeitung des Vorfalls.
3. Das Support-Team kommuniziert mit dem Benutzer, um zusätzliche Informationen zu erhalten oder Feedback zur Lösung zu geben. Dies geschieht per E-Mail, Telefon oder Screensharing über Microsoft Teams.
4. Falls eine Fehlerkorrektur in der Software erforderlich ist, erstellt das Support-Team ein Bug-Item im Azure DevOps-System von TAKTIQ und weist das Bug-Item einem Software-Entwickler zu. Auf dem Bug-Item wird der Benutzer, der den Vorfall gemeldet hat, dokumentiert, um sicherzustellen, dass dieser Benutzer eine Information erhält, wenn der Fehler behoben ist oder weitere Informationen benötigt werden.
5. In jedem Fall erhält der Benutzer eine Rückmeldung über die Lösung seines Vorfalls (in der vereinbarten **Lösungszeit)**.

2.3.4 Sprachen

Der Support wird in folgenden Sprachen geleistet:

- Deutsch
- Englisch

2.3.5 Reaktions- & Lösungszeiten

Im Support-Level PREMIUM werden folgende Reaktions- und Lösungszeiten zugesagt:

Priorität	**Reaktionszeit**	**Lösungszeit**
Niedrig	-	-
Mittel	2 Werktage	4-5 Werktage
Hoch	8 Stunden	3-4 Werktage
Kritisch	4 Stunden	1-2 Werktage

Reaktionszeit bedeutet:

Das Support-Team hat mit der Analyse und/oder Lösung des Vorfalls begonnen.

Lösungszeit bedeutet:

Innerhalb der Lösungszeit wird eine der folgenden Lösungen gefunden:

- Ein potenzieller Fehler wird mit einem Service Release behoben.
- Es wird ein akzeptabler Workaround definiert und ein potenzieller Fehler wird später korrigiert.

Im sog. „Worst Case“ besteht die Möglichkeit, auf eine ältere Version der Software zurückzuspringen („roll back“). Dies kann auch das Zurückspringen auf eine Datensicherung einschließen. Wenn die Lösungszeit abläuft und das Problem dringend ist, wird die Option des "roll back" mit dem Kunden bzw. einem verantwortlichen Key-User besprochen. Bei der Verwendung dieses Instruments muss ein möglicher Datenverlust, der nach der letzten Sicherung verarbeiteten Daten, in Betracht gezogen werden.

Für eine Einhaltung von Reaktions- & Lösungszeiten ist es zwingend Voraussetzung, dass TAKTIQ Zugriff auf die entsprechenden Serverumgebungen hat. Sollte der Kunde z.B. nur eine „Supervised VPN“ Verbindung anbieten, muss der Kunde für eine ausreichend schnelle Verfügbarkeit dieser Lösung sorgen.

Eine maximale Zeit für die Analyse und Umsetzung von evtl. notwendigen Änderungen in der Software lässt sich aufgrund der Natur der Sache nicht garantieren.

2.3.6 Mitwirkungspflichten

- Der Kunde hat Mängel in der AssemblySuite unverzüglich anzuzeigen und TAKTIQ im erforderlichen Umfang bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, um eventuelle Folgeschäden zu mindern.
- Der Kunde benennt einen im Umgang mit der AssemblySuite geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner.
- Der Kunde ist verpflichtet stets die aktuelle Version der AssemblySuite einzusetzen.
- Im Fall eines On-Premise Betriebes ist der Kunde verpflichtet für die Beschaffung und das Betreiben der technischen Infrastruktur Sorge zu tragen. Der Kunde verpflichtet sich ferner die Betriebsumgebung der AssemblySuite (Betriebssystem und Datenbank) auf einem aktuellen vom Hersteller unterstützen und von der TAKTIQ AssemblySuite unterstützen Stand zu halten. Für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten – insbesondere vor dem Einspielen von Programmaktualisieren ist der Kunde selbst verantwortlich.
- Der Kunde hat die für die angemessene Bearbeitung von Supportanfragen erforderliche Infrastruktur zur Verfügung zu stellen (Internetanbindung, Schaffung der Möglichkeit für eine Fernwartung und Bereitstellung von VPNs wo nötig).

2.4 Individuelle Erweiterungen & Produkterweiterungsvereinbarung (PEV)

Die AssemblySuite wird im agilen Entwicklungsvorgehen dauerhaft weiterentwickelt. Jeder Lizenznehmer profitiert im Rahmen der Wartung von der Produktweiterentwicklung durch regelmäßige Updates der Software.

Darüber hinaus hat jeder Kunde die Möglichkeit **individuelle Funktionalitäten** in der AssemblySuite **entwickeln zu lassen**. Dies können z.B. individuelle Schnittstellen, Reports wie Montageanweisungen aber auch individuelle Kennzahlberechnungen sein.

2.4.1 Produkterweiterungsvereinbarung (PEV)

Wenn eine vom Kunden angefragte Funktionserweiterung sich aus Sicht von TAKTIQ als allgemein verfügbare Produktfunktion eignet, bietet TAKTIQ eine **Produkterweiterungsvereinbarung (PEV)** an. Im Rahmen einer solchen Vereinbarung sagt TAKTIQ die Herstellung einer vom Kunden geforderten Funktionalität in einem vereinbartem Zeitrahmen zu. Die Umsetzung als Produkterweiterung durch TAKTIQ und das Nutzungsrecht für den Kunden zur Erfüllung seiner Anforderungen wird über die angebotene Nutzungsgebühr abgegolten.

Folgende **Aufgaben und Vorteile** ergeben sich in einer Produkterweiterungsvereinbarung:

TAKTIQ

- bewertet den Aufwand zur Entwicklung
- bewertet die Produktrelevanz bzw. den allgemeinen Nutzen fürs Produkt
- bietet die Erweiterung der geforderten Funktionalität für eine jährliche Nutzungsgebühr an
- sagt einen Zeitraum für die Umsetzung und Auslieferung der Funktionalität zu
- wartet die Funktionalität und entwickelt sie dauerhaft weiter
- behält die vollständigen Rechte an Konzept und Softwarecode

Kunde

- erhält die volle Funktionalität zum vereinbarten Termin
- nimmt am Spezifikationsprozess teil und hat die Möglichkeit, die Funktion passend zur Erfüllung seiner Anforderungen zu gestalten
- kann auf Wunsch am Review-/Testprozess des Features teilnehmen
- profitiert von weiteren Verbesserungen der Funktion in der Zukunft
- trägt über die jährliche Nutzungsgebühr nur einen Anteil des Aufwandes für Entwicklung und Wartung der Funktionalität

2.4.2 Aufwandsbewertung & Vorgehen

Die vom Kunden gewünschten Weiterentwicklungen werden zuerst in Form von User-Stories grob spezifiziert und hinsichtlich Ihres Aufwandes bewertet. Das Ergebnis der Bewertung wird in einem **kundenindividuellen Backlog** festgehalten. Zusätzlich erfolgt eine **Einschätzung der Produktrelevanz** und damit ggf. ein Angebot durch TAKTIQ für eine Produkterweiterungsvereinbarung.

Der Entwicklungsaufwand wird grundsätzlich mit sog. Story Points bewertet. Diese Story Points berücksichtigen alles, was notwendig ist, um die Funktion zu liefern. Sie umfassen Folgendes:

- Feinspezifikation (insb. technische Spezifikation)
- Entwicklung der Funktion
- Entwicklung der Tests
- Review- und Testprozess im Release
- Notwendige Roll-Out Spezifika und Migrationsskripte

1 Story Point (SP) wird für eine **festen Wert in €** angeboten. Dieser basiert auf einem durchschnittlichen Aufwand pro Story Point von 2 Tagen:

- 0,25 Tage für Planung und Überwachung
- 0,50 Tage für die technische und finale Spezifikation
- 1,00 Tage für die Entwicklung
- 0,25 Tage für Tests und Überprüfung

Nach Festlegung des Gesamtaufwandes in Story Points erfolgt die Einschätzung hinsichtlich der Produktrelevanz durch TAKTIQ.

Beispiel für ein kundenindividuelles Backlog mit 3 Stories:

Story-ID	User-Story	Aufwand [SP]
18776	Individuelle Schnittstelle für Auftragsdaten **Beispiel für individuelle Story**	15 SP
18752	Verwendung von Platzhaltern bei der Definition von Reihenfolgeregeln **Beispiel für PEV**	10 SP
18647	Standardabweichung als weitere Kennzahl der Zeitspreizung **Beispiel für PEV**	8 SP

Der Kunde erwirbt auf Basis des vordefinierten Backlogs eine Anzahl von Story Points. Die Entwicklung der Stories erfolgt im regulären agilen Sprint-Prozess von TAKTIQ.

Das kundenindividuelle Backlog kann jederzeit im Einvernehmen von TAKTIQ und dem Kunden angepasst werden.

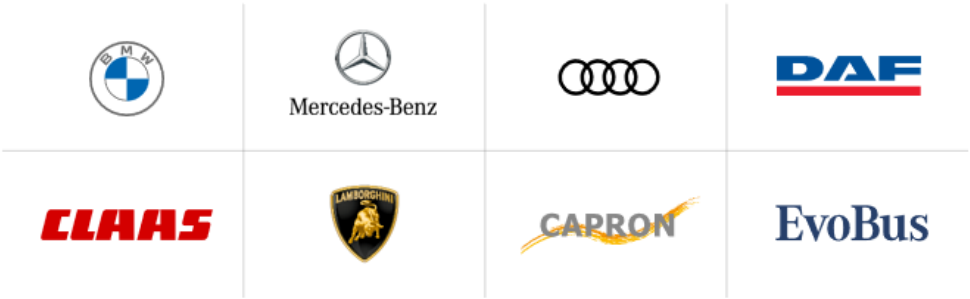
Sobald eine Story fest für einen Sprint eingeplant ist und damit die Fein-Spezifikationsphase begonnen hat, kann die Anforderung nicht mehr geändert werden. Sollte eine Story während der Spezifikations- und Umsetzungsphase abgebrochen werden, werden die Story Points anteilig auf Basis des geleisteten Umfanges abgerechnet. Umgesetzte Umfänge werden nach Auslieferung und Abnahme der Funktion abgerechnet.

Die vom Kunden zu übernehmende Wartungsgebühr wird auf Basis der umgesetzten StoryPoints und dem aktuell vereinbarten Wartungssatz kalkuliert. Siehe Absatz: 2.1.4

3 Unternehmensvorstellung TAKTIQ

TAKTIQ wurde 2010 von Dr. Simon Altemeier und Dr. Christoph Danne mit dem Ziel gegründet, eine intelligente Software für die Montageplanung, mit dem Fokus auf Austaktung und Auftragsreihenfolge, zu entwickeln. Wir bringen modernste Optimierungstechnologien in die Praxis und erleichtern so die tägliche Arbeit von Menschen in Planung und Produktion, damit diese ihre Qualitäts- und Effizienzziele erreichen. Wegbereiter dafür ist unser Flaggschiff-Produkt **AssemblySuite**™. Sie ermöglicht eine effiziente Planung und Steuerung komplexer Produktionssysteme, in denen hoch individualisierte Produkte in hoher Qualität kostengünstig hergestellt werden. Davon profitieren bereits zahlreiche namhafte Großunternehmen.

Nach einer anfänglichen Entwicklungsphase wird die **AssemblySuite**™ seit 2013 an Endanwender vertrieben. Seitdem hat sie schnell an Popularität und Kunden gewonnen. Mittlerweile betreuen wir mehr als 5000 Anwender. Der Treiber für dieses Wachstum ist die Automobil- und Fahrzeugindustrie, bestehend aus großen Herstellern von PKW, LKW und Bussen.



Dieser Erfolg resultiert aus unserer kompromisslosen Fokussierung auf die Planungsprobleme der Austaktung und Auftragsreihenfolge, zusammen mit dem Bestreben die **AssemblySuite**™ zur besten Software-Lösung für diesen Bereich zu entwickeln. Dafür kombinieren wir intelligente Funktionen mit intuitiver Bedienung und bestmöglichem Antwortverhalten. Diese erstklassige Benutzererfahrung sorgt für ein hohes Maß an Zufriedenheit bei unseren Anwendern.

Die TAKTIQ GmbH & Co. KG ist ein inhabergeführtes und eigenkapitalfinanziertes Unternehmen, das von den Gründern und Geschäftsführern Dr. Simon Altemeier und Dr. Christoph Danne geleitet wird. Unser Hauptsitz befindet sich in Paderborn. Von diesem Standort aus werden alle Supportstufen (1st, 2nd und 3rd Level) angeboten. Derzeit wird Full-Service in Deutsch und Englisch für Kunden in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Spanien, Italien, Ungarn, Tschechien, Russland, Mexiko, USA, Südafrika, Indien, und China angeboten.

Unser familiäres TAKTIQ-Team besteht derzeit aus 34 Mitgliedern. Sie vereinen Know-how aus Softwareentwicklung, moderner Analytik und Produktionsmanagement und arbeiten gemeinsam an der Entwicklung, Vermarktung und Implementierung der **AssemblySuite**™. Das Team ist entlang eines agilen Entwicklungs- und Release-Prozesses organisiert.

Wir verfügen über umfangreiche Erfahrungen in der Implementierung und Anpassung der **AssemblySuite**™ an die individuellen Kundenprozesse und -anforderungen innerhalb unterschiedlicher Branchen und Größenordnungen. Da die Austaktung und Auftragssequenzierung die Kernthemen von TAKTIQ sind, verfügen sowohl unsere Service-, Programmier- als auch die Consulting-Mitarbeiter über signifikante Kenntnisse in den zugrunde liegenden Planungsprozessen.

Grundlage für alle Geschäftsentscheidungen und unsere Wachstumsstrategie sind unsere Vision, Mission und Werte:

Unsere Vision

Wir gestalten die digitale Zukunft der Produktionsplanung an vorderster Front mit. Unsere überzeugenden Softwareprodukte vereinfachen tiefgreifend die Art und Weise, wie Hersteller die steigende Variantenvielfalt beherrschen. Sie revolutionieren die Planung und Steuerung komplexer Produktionssysteme.

Unsere Mission

Wir erschließen das volle Potenzial von Montagelinien. Mit unserer grenzenlosen Leidenschaft für die agile Entwicklung moderner Software liefern wir kontinuierlich Innovationen, mit denen weltweit führende Hersteller immer wieder neue Level an Qualität und Effizienz erreichen.

Unsere Werte

Wir lieben und leben Innovation, Wirkung, Partnerschaft, Benutzerzentriertheit, Agilität, Leistung und Spaß.

Unser Bekenntnis zur agilen, benutzerzentrierten und partnerschaftlichen Software-Entwicklung unterscheidet uns und garantiert Kundenzufriedenheit. Mit konsequentem Fokus und einem Team von Top-Talenten bauen wir langfristige Partnerschaften zu unseren Kunden auf. So ermöglichen wir unseren Kunden höchste Fertigungsexzellenz und eine nachhaltige Verbesserung ihrer Wettbewerbsfähigkeit.

4 Allgemeine Bedingungen

4.1 Verlängerung von jährlichen Leistungen

(1) Die jährlichen Leistungen verlängern sich jeweils automatisch um ein ganzes Jahr, wenn nicht 6 Wochen vor Ablauf der Laufzeit die Kündigung erfolgt.
(2) Für eine Preisanpassungen muss der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine entsprechende Information mindestens 12 Wochen vor Ablauf der Leistung zukommen lassen.

4.2 Stornierung von Projekt-, Entwicklungs- und Trainingsleistungen

(1) Falls Projektleistungen (z.B. Beratungstage, Schulungsleistungen oder Entwicklungs-leistungen) erst kurzfristig (< 14 Tage vor Durchführung der Leistung) storniert werden, hat der Auftragnehmer das Recht 25% zzgl. etwaiger Reiseumbuchungskosten und Stornierungsgebühren in Rechnung zu stellen.

4.3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber gewährleistet dem Auftragnehmer offenen Zugang zu allen Informationen, die zur Durchführung der spezifizierte Leistungen notwendig sind.

4.4 Gewährleistung, Verzug

(1) Die Gewährleistung wegen Mängeln bestimmt sich nach den gesetzlichen Regelungen
(2) Soweit es sich bei den Leistungen um nachholbare Leistungen handelt und der Auftragnehmer in Verzug kommt, kann der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine angemessene Frist zur Erbringung setzen. Soweit die Leistungserbringung innerhalb dieser Frist nicht erfolgt, kann der Auftraggeber seine weiteren gesetzlichen Rechte geltend machen.
(3) Sämtliche Ansprüche des Auftraggebers verjähren – außer bei Vorsatz seitens des Auftragnehmers – ein Jahr nach Beendigung des Vertrages

4.5 Datenverarbeitung

(1) Der Auftraggeber beauftragt den Auftragnehmer, die für den Lizensierungsprozess und die Supporterbringung notwendigen Benutzerdaten zu verarbeiten.
(2) Mit Zustandekommen eines Vertrages über die Nutzung der AssemblySuite stimmt der Auftraggeber den Datenschutzbestimmungen von TAKTIQ zu. Diese können unter http://www.taktiq.de/datenschutz eingesehen werden.

4.6 Unterauftragsvergabe

(1) Der Auftraggeber akzeptiert eine Unterauftragsvergabe an folgende Dienstleister:

a. **LSH Steuerberater und Wirtschaftsprüfer** – Grünebaumstr. 4 – D-33098 Paderborn
Zweck:
- Speicherung und Verarbeitung von Rechnungen / Finanzdaten

b. **CleverReach GmbH & Co. KG** – Mühlenstr. 43 – D-26180 Rastede
Zweck:
- Speicherung und Verarbeitung von E-Mailadressen zur Versendung von Release-Notes (Neuigkeiten aus der Software)

CleverReach ist ein deutsches Unternehmen und hosted die Daten ausschließlich in ISO/IEC 27001 geprüften Rechenzentren (www.cleverreach.com/de-de/datensicherheit/)

c. **VegaSystems GmbH & Co. KG** – Halberstädter Str. 99 – D-33106 Paderborn
Zweck:
- Speicherung und Verarbeitung von Benutzerdaten im Rahmen der Lizensierung
- Speicherung und Verarbeitung von Planungsdaten, wenn ein Hosting in Paderborn gebucht wird.

VegaSystems ist ein Hosting-Unternehmen mit Sitz in Paderborn (Deutschland) und ist nach der strengen ISO/IEC 27001 zertifiziert. Weitere Informationen finden sich auf der Webseite: (www.vegasystems.de)

d. **Microsoft Corporation** – One Microsoft Way – Redmond – Washington 98052 USA (Europäische Datenspeicherung wurde gewählt):
Microsoft Ireland Operations, Ltd. – One Microsoft Place – South County Business Park - Leopardstown – Dublin 18, D18 P521, Ireland
Zweck:
- Speicherung und Verarbeitung von Benutzerinformationen im Rahmen des Support und Betriebs (MS Dynamics 365 und MS Office 365/Teams)
- Speicherung und Verarbeitung von Planungsdaten, wenn ein Hosting in Azure gebucht wird (MS Azure)

(2) Bei Verwendung der Webseite www.taktiq.de werden weitere Daten durch Subdienstleister verarbeitet. Siehe: http://www.taktiq.de/datenschutz.

4.7 Urheberrecht

(1) Verfahren und Algorithmen und Source-Code sind, sofern nicht bereits anderweitig geschützt, intellektuelles Eigentum des Auftragnehmers. Jegliche Verwendung, kommerziell oder nicht und sei es nur von Auszügen, bedarf der schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.

4.8 Geheimhaltung

(1) Die Vertragspartner halten die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz ein

(2) Beide Parteien verpflichten sich gegenseitig Betriebsgeheimnisse, die bei der Durchführung dieses Vertrages übereinander erfahren, gegenüber Dritten geheim zu halten.

(3) Die Vertragspartner werden ihre Mitarbeiter entsprechend zur Geheimhaltung und dem Datenschutz verpflichten und eventuell zur Vertragserfüllung eingeschaltete Dritte auf diese Verpflichtung hinweisen.

4.9 Haftung

(1) Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch den Auftragnehmer verursacht wurden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
(2) Der Auftragnehmer haftet nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg, entgangene Gewinne, mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und Ansprüche Dritter.
(3) Der Betrag eines Schadensersatzes gemäß Abs. 1 und Abs. 2 sowie eines Ersatzes vergeblicher Aufwendungen ist auf 20.000 € begrenzt.
(4) Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet der Auftragnehmer nach Maßgabe von Abs. 1 bis Abs. 3 nur dann, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Auftraggebers nicht vermeidbar gewesen wäre.
(5) Die Haftungsbeschränkungen gemäß Abs. 1 bis Abs.4 gelten sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten des Auftragnehmers.
(6) Die Haftung der Vertragsparteien für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Mitgliedern der Geschäftsführung verursacht worden sind, sowie eine eventuelle Haftung seitens des Auftragnehmers für gegebene Garantien und für Ansprüche aufgrund des Produkthaftungsgesetztes bleiben unberührt.

4.10 Erfüllungsort der Leistungen

Erfüllungsort für unsere Leistungen ist Paderborn. Erfüllungsort für Zahlungen ist Paderborn.

4.11 Gerichtstand

Gerichtsstand ist der Hauptgeschäftssitz des Auftragnehmers in Paderborn.

4.12 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien bemühen sich dann, anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung eine angemessene Regelung zu treffen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahekommt. Gleiches gilt für Vertragslücken.

5 Vereinbarung

Beide Parteien, Auftraggeber _____ und Auftragnehmer TAKTIQ GmbH & Co. KG bestätigen die oben aufgeführten Details zu Leistungen, Preisen und Bedingungen.

_____	_____
Datum	Datum
_____	_____
Unterschrift	Unterschrift (TAKTIQ)
_____	_____
Titel / Funktion	Titel / Funktion bei (TAKTIQ)