

BESCHREIBUNG SAAS HOPEX

DIE HIER BESCHRIEBENEN SERVICES GELTEN NUR FÜR DIE STANDARDVERSION VON HOPEX. WENN DER KUNDE WÜNSCHT, DASS SIE AUF SPEZIFISCHE ENTWICKLUNGEN UND ANPASSUNGEN ANWENDBAR SIND, MUSS DIE PREMIUM MAINTENANCE OPTION ABONNIERT WERDEN.

DER KUNDE WIRD DARAUF HINGEWIESEN, DASS DIE VERWEIGERUNG DER MIGRATION AUF EINE UNTERSTÜTZTE VERSION NICHT NUR DAZU FÜHRT, DASS ER KEINE WARTUNGSLEISTUNGEN EINSCHLIESSLICH DER LIEFERUNG VON PATCHES IN ANSPRUCH NEHMEN KANN, SONDERN AUCH ZU SICHERHEITSPROBLEMEN FÜHRT. MEGA HAFTET NICHT FÜR FOLGEN, DIE HÄTTEN VERMIEDEN WERDEN KÖNNEN, WENN DER KUNDE AUF EINE UNTERSTÜTZTE VERSION MIGRIERT ODER DIE INSTALLATION EINES KORREKTURPAKETS ODER HOTFIXES AKZEPTIERT HÄTTE.

1. DEFINITIONEN

TERMIN	DEFINITION
Spezifische Entwicklung/Anpassung	Jede spezifische Entwicklung oder Parametrisierung des HOPEX-Produkts, die die Funktionalitäten entsprechend den spezifischen funktionalen Anforderungen des Kunden modifiziert. Änderungen können sich auf die Datenstruktur, Bildschirme, Arbeitsabläufe, Datenzugriffsregeln, Schnittstellen, die eine Entwicklung erfordern, spezifische Exporte wie eine Intranet-Website oder komplexe Berichte, die eine Programmierung erfordern, beziehen. Die Benutzerverwaltung und die von den Endbenutzern vorgenommenen Konfigurationen (z. B. Anzeigepräferenzen, Abfragen, StandardberichtsFunktionen) werden nicht als Anpassungen behandelt, sondern lediglich als Grundkonfiguration des Standardprodukts.
Fehler	Verhalten des Services, das nicht mit den Unterlagen übereinstimmt. Jeder Fehler sollte reproduzierbar sein, eindeutig identifizierbare Symptome aufweisen und funktionelle Auswirkungen auf den Standardservice haben.
Abhilfe	Alternative Betriebsart zur Überwindung eines Fehlers.
Störfall	Verhaltensweisen, die nicht zum Standardbetrieb des Services gehören und die den Service in der Produktion unterbrechen oder die Qualität des Services verringern.
Fall	Beispiel, das vom technischen Support von MEGA verwendet wird, um einen vom Kunden gemeldeten Störfall zu verfolgen.
SLA-Anwendungszeitraum	Ist im entsprechenden Bestellformular definiert
Zeitraum der Nichtverfügbarkeit oder Ausfall des Services	Bezeichnet die Zeit innerhalb des SLA-Anwendungszeitraums, in der der Service für die Nutzer nicht verfügbar ist.
Release oder neue Version	Bedeutet eine neue Version der Software, die neue Funktionen und/oder neue Lösungen einführt
Fix	Solche Korrekturen werden in einem Service Pack gebündelt oder manchmal durch ein kumulatives Update bereitgestellt.
Service Pack (SP)	Bedeutet Aktualisierungen, um HOPEX zuverlässiger zu machen. SP bietet einen konsistenten Satz von Korrekturen sowie Sicherheits- und Leistungsverbesserungen, die für ein Release gelten.
Kumulative Aktualisierung	Bezeichnet eine Reihe von Fixes, die von MEGA außerhalb des Kontextes eines Releases oder eines Service Packs erstellt und bereitgestellt werden. Kumulative Updates reagieren in der Regel auf kritische Fehler und können nur auf dem letzten Service Pack eines Releases installiert werden.

2. ZUGANG ZUM SERVICE

Der Zugriff auf den Service wird durch eine von MEGA Cloud Services konfigurierte WAF (Web Application Access Firewall) eingeschränkt.

Der Kunde meldet MEGA unverzüglich jeden Vorfall, der den Zugang zum Service betrifft. Der Kunde darf den Service, einschließlich der Server von MEGA oder des Hosting-Providers von MEGA, nicht stören oder unterbrechen und muss sich an die Empfehlungen, Verfahren und Regeln halten, die von MEGA von Zeit zu Zeit für die angemessene Nutzung des Services mitgeteilt werden.

3. BENUTZERANMELDEINFORMATIONEN

MEGA stellt dem Kundenadministrator, der für die Einrichtung der Zugangsdaten für andere Benutzer verantwortlich ist, die Benutzerdaten zur Verfügung.

Der Kunde muss alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die Vertraulichkeit der Benutzerdaten zu gewährleisten. MEGA haftet nicht für Schäden, die aus der Nutzung des Services durch einen unbefugten Dritten entstehen. Im Falle des Verlusts oder der Weitergabe der Anmeldedaten eines Benutzers an einen unbefugten Dritten muss der Kunde MEGA unverzüglich schriftlich benachrichtigen. Aus Sicherheitsgründen kann MEGA den Kunden jederzeit dazu auffordern, ein Passwort zu ändern oder eine Benutzererkennung ohne vorherige Zustimmung zu löschen.

4. SERVICEVERFÜGBARKEIT

MEGA wird sich in angemessener Weise bemühen, die Services wie darin beschrieben zur Verfügung zu stellen, außer:

- Während der Wartungszeiten. Geplante Wartungsarbeiten müssen mit angemessener Frist angekündigt werden, während ungeplante Wartungsarbeiten mit einer Frist von einem Werktag angekündigt werden müssen (außer im Falle von Sicherheitsvorfällen);
- Als Folge von Umständen, die außerhalb der Kontrolle von MEGA liegen, wie z. B. Internetstörungen und andere Ereignisse höherer Gewalt;
- Im Falle eines Sicherheitsproblems, wie z. B. einer anormalen, betrügerischen oder missbräuchlichen Nutzung der Services, eines Einbruchs, eines betrügerischen Zugriffs auf die Services durch Dritte oder einer illegalen Datenextraktion aller oder eines Teils der Daten usw., ist der Kunde verpflichtet, die dem Services-Team entstandenen Kosten zu tragen.

MEGA wird sich nach besten Kräften bemühen, die Folgen zu minimieren und den Service wiederherzustellen, nachdem die oben genannten Ursachen weggefallen sind.

SERVICEVERFÜGBARKEIT	ENTWICKLUNG	PRODUKTION
Maximale Dauer eines ungeplanten Ausfalls	1 Werktag	3 Geschäftsstunden
Maximaler monatlicher ungeplanter Ausfall	1 Werktag	4 Geschäftsstunden

Alle Nichtverfügbarkeitsperioden werden bei der Berechnung der oben genannten Ausfallzeiten berücksichtigt, außer:

- Geplante Nichtverfügbarkeitszeiträume, wie z. B. vom Kunden im Voraus genehmigte Zeiträume im Rahmen von Änderungsmanagementmaßnahmen.
- Außerplanmäßige Nichtverfügbarkeitszeiten, die sich aus dem in diesem Abschnitt dargelegten Haftungsausschluss ergeben.

Die Unterbrechung wird ab dem Zeitpunkt berechnet, an dem der Kunde MEGA kontaktiert: Erklärung eines Zugangsverbots im Bereich des Fallportals unserer Community (<https://community.mega.com>).

Bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeitsverpflichtungen kann der Kunde eine Servicegutschrift beantragen. Eine Servicegutschrift entspricht der Anzahl zusätzlicher Servicetage (zusätzlich zum laufenden Abonnementzeitraum), die dem Kunden für den Ausfall gewährt werden. Jede Servicegutschrift muss schriftlich beantragt werden. Ein solcher Antrag muss innerhalb von 3 Monaten nach dem Datum des erzeugenden Ereignisses gestellt werden. Die Servicegutschrift ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden im Falle der Nichtverfügbarkeit des Services.

Der Service ist von Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr verfügbar, außer an Feiertagen. Die geltende Zeitzone ist die mitteleuropäische Zeit.

5. BESCHRÄNKUNG DER HAFTUNG VON MEGA

Die Haftung von MEGA ist in den folgenden Fällen beschränkt oder ausgeschlossen:

- Bei Nichteinhaltung der in den Unterlagen und im Benutzerhandbuch enthaltenen Anweisungen zur Nutzung des Services durch den Kunden;
- Bei Leistungseinbußen aufgrund der Netzwerkkonfiguration des Kunden und der Sicherheitseinrichtungen;
- Bei einem Störfall, der auf ein Softwareprodukt zurückzuführen ist, das auf dem Computersystem des Kunden installiert ist.
- Bei Nichtverfügbarkeit des Ansprechpartners beim Kunden während eines Ausfalls.
- Bei Weigerung des Kunden, unverzüglich Informationen (oder Zugangsberechtigungen) zur Verfügung zu stellen, die es MEGA ermöglichen könnten, einen Störfall oder einen Fehler zu beheben.

6. SCHWERE DES VORFALLS UND REAKTIONSZEIT

SEVERITY	SITUATION	REAKTIONSZEIT & ERWARTUNG
Kein Zugang	Sicherheitsfragen Plattform außer Betrieb/kein Zugang für alle Nutzer	1 Arbeitsstunde
Kritisch	Erhebliche Beeinträchtigung einer oder mehrerer Funktionalitäten Kritische Auswirkungen auf den Betrieb	Der Kunde wird innerhalb von 4 Arbeitsstunden kontaktiert. <ul style="list-style-type: none"> Tägliche kontinuierliche Arbeit während der Arbeitszeit. Schnelle Eskalation an den technischen Support und an die Produktmanager. Zeitnahe Zuteilung geeigneter Ressourcen. Aufstellung eines Aktionsplans. Je nach Komplexität des Fehlers kann ein Workaround (frühzeitige Lösung) bereitgestellt werden, um die Betriebsunterbrechung zu minimieren.
Mäßig	Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit. Die Arbeit kann zufriedenstellend fortgesetzt werden, ist aber beeinträchtigt. Mäßige Auswirkungen auf den Betrieb	Der Kunde wird innerhalb von 1 Arbeitstag kontaktiert. <ul style="list-style-type: none"> Zuteilung von Ressourcen zur Aufrechterhaltung einer konstanten Leistung während der Arbeitszeit. Ein Aktionsplan kann vorgelegt werden.
Unerheblich	Geringfügige Beeinträchtigung einer oder mehrerer Funktionalitäten. Keine Auswirkungen auf den Betrieb.	Der Kunde wird innerhalb von 2 Arbeitstagen kontaktiert. Höchster Aufwand während der Arbeitszeit.

Die Reaktionszeit wird ab dem Tag berechnet, nachdem der Kunde MEGA über den Case Portal-Bereich der Community (<https://community.mega.com>) über den Fehler informiert hat.

Der technische Support von MEGA kann den Schweregrad herabsetzen, wenn der Kunde nicht in der Lage ist, die notwendigen Ressourcen oder Antworten bereitzustellen, damit MEGA ihre Bemühungen zur Behebung des Vorfalls fortsetzen kann.

Die Standard-Supportleistungen umfassen keine Unterstützung vor Ort. In besonderen Fällen und nach Zustimmung des Kunden zu den Bedingungen für den Einsatz von MEGA kann MEGA nach eigenem Ermessen auf der Website des Kunden tätig werden. Der Kunde verschafft MEGA Zugang zu seinen Ressourcen und zu ausreichend qualifiziertem Personal, um alle erforderlichen Informationen zu erteilen. Der Kunde stellt die für den Support erforderlichen Daten zur Verfügung und stellt sicher, dass er über alle geistigen Eigentumsrechte an den MEGA zur Verfügung gestellten Gegenständen Dritter verfügt.

7. LEBENSZYKLUSPOLITIK

DEFINITION	BESCHREIBUNG
Release	Die neue Version von HOPEX wird während der folgenden Zeiträume gepflegt: 27 Monate lang mit Full Support, dann 9 Monate lang mit Limited Support, und regelmäßig durch Service Packs erweitert. Die spezifische Dauer für jede Version ist in den Support-Richtlinien der MEGA-Community aufgeführt.
Full Support (Volle Unterstützung)	Zeitraum, in dem der Kunde Wartungs- und Supportleistungen erhält, einschließlich der Verbesserung bestehender Funktionen, neuer Funktionen und Produkte sowie Fixes.
Limited Support (Begrenzte Unterstützung)	Zeitraum, der auf den Zeitraum des Full Supports folgt und in dem der Kunde nur kritische Vorfälle durch Hotfixes beheben kann.

8. BACKUP

Im Rahmen der Hosting-Services verpflichtet sich MEGA, die in diesem Abschnitt angegebene Anzahl von Datensicherungen durchzuführen.

Im Falle einer Katastrophe, die ihre Hosting-Server betrifft, verpflichtet sich MEGA, die Services innerhalb des in diesem Dokument festgelegten Zeitrahmens wiederherzustellen.

Standardmäßig wird die Wiederherstellung ab der letzten Sicherung durchgeführt. Alle anderen Backups, die gemäß den Bestimmungen dieses Dokuments aufbewahrt werden, gelten als Archive und können wiederhergestellt werden.

BACKUP	TÄGLICH	WÖCHENTLICH	MONATLICH
Aufbewahrungsfrist für Backup ab einem periodischen Backup	7 Tage	4 Wochen	6 Monate
Zeit für die Wiederherstellung	Letzter Backup: 4 Arbeitsstunden Archiv: 6 Geschäftsstunden		

MEGA verpflichtet sich zu:

- Backups der Daten des Kunden in einer vordefinierten Häufigkeit durchzuführen. Letzteres bezieht sich auf die letzte Sicherung, die von MEGA zur Durchführung des Wiederherstellungsplans (RPO) verwendet wird
 - RPO: 25 Stunden
- Wiederherstellung der Daten des Kunden von der letzten Sicherung innerhalb des unten definierten Zeitrahmens. Diese Wiederherstellungszeit (RTO) wird von MEGA für die Wiederherstellung der Services benötigt.
 - RTO: 1 Woche

9. PENETRATIONSTESTS

MEGA führt jährlich Penetrationstests durch Dritte für den SaaS-Service durch. Solche Tests werden mit den Full Support Releases (letztes Service Pack) durchgeführt, die am Tag des Penetrationstests auf dem Markt sind. Für jede andere Anforderung des Kunden können zusätzliche Gebühren anfallen. Auf Anfrage stellt MEGA dem Kunden ein Gutachten und einen zusammenfassenden Bericht über die Ergebnisse dieser Penetrationstests zur Verfügung.

10. ANGEBOTSUMFANG UND OPTION

SaaS-Plattform-Paket	Starter
Produktion	Ja
Vorproduktion	Nein * <small>nur für die Releaseverwaltung</small>
Entwicklung	Nicht verfügbar
HOPEX 360 Portal	(Option)
Basislinie	
HOPEX-Instanz	1 Instanz und 1 Repository
Zugang zum Service	Web Application Firewall (WAF)
Authentifizierung	HOPEX-Authentifizierung
Datenspeicherung	20 GB
Zugang zum HOPEX Store	5 Einsatzanfragen pro Jahr
Option	
Customization Management (einmal pro Jahr)	Wird nur im Rahmen der Professionellen Dienstleistungen angeboten und unterliegt dem Premium Support

11. ANSPRECHPARTNER UND GOVERNANCE

Bei Abschluss des Vertrags ernennt der Kunde maximal 3 Ansprechpartner, die für die Services geschult sind und denen MEGA Supportleistungen anbietet. Die benannten Ansprechpartner müssen mindestens die folgenden Funktionen ausführen können:

- Verwaltung der Nutzer und ihrer Zuweisung zu den verschiedenen Profilen der MEGA-Lösung(en), die den Service bilden;
- Im Falle eines Zwischenfalls:
 - einen Fall auf dem MEGA-Portal melden, indem sie alle notwendigen Informationen zu den Umständen, unter denen der Vorfall aufgetreten ist, sammeln und bereitstellen;
 - jedes Sicherheitsproblem unverzüglich auf dem geeignetsten Weg melden;
- Für eine größere operative Effizienz nehmen an den von der MEGA organisierten Management- und Schlichtungssitzungen teil.

12. REVERSIBILITÄT

Die Daten des Kunden werden für einen Zeitraum von 3 Monaten ab dem Datum der Kündigung oder des Auslaufens der Services aufbewahrt. Während dieses Zeitraums hat der Kunde keinen Zugang mehr zu den Services. Der einzige Zweck dieses Zeitraums besteht darin, dem Kunden die Möglichkeit zu geben, im Bedarfsfall eine Rückgängigmachungsfrist einzurichten. Nach Ablauf dieses 3-monatigen Zeitraums werden die Daten endgültig gelöscht.

Der Kunde kann dies beantragen:

- Nur die Aufbewahrung von Daten für einen Zeitraum, der über den genannten Zeitraum von 3 Monaten hinausgeht.
- Oder zur Ausführung von Reversibilitätsservices, wie unten definiert.

Verlängerungen der Aufbewahrungsfrist und/oder Reversibilitätsservices müssen MEGA spätestens 2 Monate nach dem Datum der Kündigung oder des Auslaufens der Services zugehen.

Die Verlängerung der Retentions- und/oder Reversibilitätsservices wird gemäß der Preisliste von MEGA in Rechnung gestellt, die an dem Tag gilt, an dem MEGA dem Kunden ihr Angebot schickt.

Der Zweck der Reversibilitätsservices ist die Wiederherstellung der Daten des Kunden in der HOPEX-Datenbank.

MEGA bietet zwei Arten von Reversibilitätsservices an: einfache und komplexe Services.

- Grundlegende Reversibilität: MEGA stellt dem Kunden Sicherungskopien der Produktionsdaten zur Wiederherstellung in der gleichen Version des MS-SQL-Server DBMS für eine Verwendung mit der gleichen HOPEX-Lösung in der gleichen Version zur Verfügung.
Die Daten werden entweder (i) dem Kunden auf einem MEGA-FTP-Server zum Herunterladen zur Verfügung gestellt oder (ii) auf den Server des Kunden oder seines Lieferanten gesendet (SFTP). Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, das Recht auf Zugang zum Repository zu gewähren. MEGA empfiehlt eine entsprechende Schulung für die Verwaltung der Lösung.
- Komplexe Reversibilität: Diese Services sind anwendbar, wenn die grundlegende Reversibilität den Bedürfnissen des Kunden nicht entspricht. Sie können geeignet sein, wenn Daten in eine alternative Softwarelösung hochgeladen werden müssen. Der Zweck einer Komplexen Reversibilität besteht darin, eine solche zu bieten.
 - Ein UTF-8-kodierter XML-Export des Datenbank-Dumps;
 - Eine Dokumentation über die Verarbeitung des XML-Formats;
 - Anerkannter Transfer von sowohl funktionalen als auch technischen Fähigkeiten an das mit der Übernahme beauftragte Team, um das Datenmodell der Lösung sowie die Besonderheiten der implementierten Lösung und den bereitgestellten Export zu verstehen.
 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die übernommenen Daten korrekt sind und vollständig in die neue Lösung integriert werden.
Die komplexe Reversibilität unterliegt einem Festpreis.
- Sonstiges: Wenn der Kunde zusätzliche Services bestellen möchte, muss er MEGA seinen detaillierten Bedarf schriftlich mitteilen. MEGA führt eine Machbarkeitsstudie durch und/oder unterbreitet ein Angebot.

13. ZEITBERECHNUNG

Wenn ein Zeitraum in Stunden angegeben wird, wird er an 7 Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag berechnet.
Wenn ein Zeitraum in Geschäftsstunden angegeben ist, wird er für jeden Geschäftstag von 9 bis 18 Uhr berechnet. Die geltende Zeitzone ist die mitteleuropäische Zeitzone.
Der Zeitpunkt des Ereignisses oder der Mitteilung, das bzw. die den Beginn der Frist auslöst, wird nicht berücksichtigt.
Wenn ein Zeitraum in Arbeitstagen angegeben ist, werden nur die Wochentage von Montag bis Freitag berücksichtigt, mit Ausnahme der deutschen Feiertage.
Der Tag des Ereignisses oder der Mitteilung, das bzw. die den Beginn der Frist auslöst, wird nicht berücksichtigt.
Wenn ein Zeitraum in Monaten angegeben ist, wird er unter Berücksichtigung des Datums berechnet.
Der Tag des Ereignisses oder der Mitteilung, das bzw. die den Fristbeginn auslöst, wird nicht mitgezählt.
Fehlt ein solches Datum, verlängert sich die Frist bis zum darauffolgenden ersten Arbeitstag bis Mitternacht.
Wenn eine Frist in Stunden angegeben ist, läuft sie am Ende der Stunde ab.
Wenn eine Frist in Tagen oder Monaten angegeben ist, läuft sie am Ende des letzten Tages um 12 Uhr ab.
Eine in Tagen angegebene Frist, die an einem Samstag, Sonntag oder Feiertag ablaufen würde, wird auf den folgenden ersten Werktag bis Mitternacht verlängert.
Bei Zustellungen per Einschreiben mit Rückschein gilt das Datum der erstmaligen Vorlage des Schreibens mit Rückschein, wobei der Poststempel als Beweis gilt.

14. EXTENDED SERVICES OPTIONEN

MEGA bietet im Rahmen des SaaS-Abonnements eine Reihe von optionalen Services an, darunter Premium-Support, Adoptionservices und Verwaltungsservices, wie unten beschrieben. Diese Services werden als "Extended Services" bezeichnet und zielen darauf ab, den Kunden einen erstklassigen Support und Erfahrungen nach der Implementierung zu bieten.

14.1. Premium-Wartung

Objekt	Beschreibung
Premium Support	
Proaktives monatliches Follow-up	Monatliche Sitzungen zur Berichterstattung über die Falllösung mit einer einzigen Kontaktstelle
Überwachung von Gesundheitsindikatoren	Monatliche Überprüfung der Gesundheitsindikatoren, einschließlich der Anzahl der Fälle und SLAs.
Pflege von Anpassungen	
Korrektur von Konfigurationen/Anpassungen einschließlich Unterlagen	Unterstützung und Korrektur der Änderungen, die ausschließlich von MEGA vorgenommen wurden. Dazu gehören auch die Änderungen, die für ein Upgrade des Services erforderlich sind.
Upgrade-Verwaltung	
Upgrade-Funktionsvalidierung	Eine funktionale Validierung der Konfiguration nach dem Upgrade auf die neueste HOPEX-Version durchführen
Verwaltung der Auswirkungen kleinerer Releases auf die Benutzer	Bewertung der Auswirkungen von Änderungen an Benutzer-Upgrades auf die Benutzerbasis. Daraus ergeben sich Aktivitäten wie die Kommunikation mit den Nutzern und die Ermittlung von Nutzern, die zusätzliche Schulungen benötigen.

14.2. Adoptionspaket

Objekt	Beschreibung
Bewertung und Überwachung des Reifegrads	
Workshops zur Reifegradbewertung	Jährliche funktionale Workshops zur Verbesserung der Akzeptanz, der Nutzung von HOPEX und der Demonstration des Nutzens auf der Grundlage der MEGA-Methode zur Bewertung des Reifegrads, einschließlich eines Vorverkaufsexperten und eines CSM
Follow-up von den Empfehlungen	Überwachung der HOPEX-Annahme anhand von Schlüsselindikatoren und Umsetzung der Expertenempfehlungen
e-Learning	
eLearning-Sitzungen	eLearning-Sitzungen zur Verbesserung der Akzeptanz innerhalb des Teams

Objekt	Beschreibung
Verwaltung des Zugangs	
Verwalten von Geschäftsrollen	Ordnen Sie Geschäftsrollen zu. Eine Geschäftsrolle definiert die Funktion einer Person oder einer Personengruppe im Unternehmen. Eine Geschäftsrolle wird auf einer Repository-Ebene definiert.
Verwalten von Personengruppen	Einrichten, Entfernen und Konfigurieren von Personengruppen in einer Gruppe, die dieselbe Verbindung nutzt. Eine Personengruppe ist eine Liste von Personen, die der gleichen Gruppe angehören.
Benutzerzugang/ Gruppenverwaltung	Einrichten, Entfernen, Konfigurieren von Benutzern, Benutzergruppen, Benutzerprofilen, Zugriffs- und Berechtigungsstufen.
Regeln für den Datenzugriff definieren	Einrichten, Entfernen und Konfigurieren von Benutzerberechtigungsstrukturen.
Ein Benutzerpasswort zurücksetzen	Benutzerpasswort setzen/zurücksetzen (dies umfasst nur das Zurücksetzen des Passworts für MEGA-Benutzer).
Content Management - Benutzerarbeit	
Verwalten doppelter Objekte	Identifizierung doppelter Objekte (in Zusammenarbeit mit den Eigentümern der Inhalte), Validierung der Duplikate und Durchführung von Maßnahmen zur Beseitigung von Duplikaten, z. B. Zusammenführung oder Löschung.
Verwalten isolierter Objekte	Identifizierung isolierter Objekte, um die Zuweisung von Eigentumsrechten zu ermöglichen, Identifizierung zur Löschung, Meldung von Objekten, die nicht in Diagrammen enthalten sind (wo erwartet wird, dass sie durch Diagramme beschrieben werden), Meldung von Objekten, die nicht in Assoziationen enthalten sind.
Zu löschende Objekte verwalten	Objekte löschen, wobei der modellierende Benutzer keine Berechtigung hat, Objekte zu löschen, die außerhalb seiner aktuellen Transaktionen erstellt wurden. Objekte können von Benutzern zum Löschen markiert werden.
Verwalten der Zusammenführung von Objekten	Zusammenführen von Objekten (d.h. Duplikaten) innerhalb eines Repositorys.
Verwalten des Datenzugriffs	Einrichtung und Pflege von Objektberechtigungsstufen, die die Änderung von Objekten durch einen bestimmten Benutzer/Benutzerprofil erlauben/verhindern.
Verwalten des Objektschutzes	Aktivieren oder deaktivieren Sie den Schutz bestimmter Objekte innerhalb eines Repositorys.
Content Management - Verwaltung	
Logische Sicherung der Inhaltsgruppe	Erstellung einer logischen Baseline für eine bestimmte Inhaltsgruppe (z. B. Bibliothek, Projekt usw.), die die Erstellung unabhängiger Baselines für Segmente des Repository-Inhalts ermöglicht.
Verwalten von Bibliotheken	Einrichtung und Pflege von Bibliotheken und Sicherstellung einer klaren Inhaltsstruktur innerhalb des Repositorys. Bibliotheken können zur logischen Trennung von Repository-Inhalten verwendet werden.
Abfragen und Berichte erstellen	Schreiben Sie Abfragen, die registriert und für alle Benutzer in der Umgebung zur Wiederverwendung verfügbar sind. Konfigurieren Sie Berichte auf der Grundlage der Report Studio-Funktionen.
Verwaltung von Arbeitsabläufen	Verwalten Sie den Übergang von Workflows zur Unterstützung der Genehmigung, Autorisierung und Bewegung von Objekten. Überwachung von Workflow-Aktionen und Neuzuweisungen.
Datenimport	Verwalten Sie den regelmäßigen Datenimport unter Verwendung vorhandener XLS-Vorlagen.
Management von Zwischenfällen	
Verwaltung der internen Unterstützung	Verwalten der ersten Ebene des Supports für die funktionalen Anwendungsfälle des Kunden im Kontext einer benutzerdefinierten Plattform.
Verwalten der Fallverfolgung	Erstellung, Priorisierung und Weiterverfolgung von Fällen mit dem technischen Support von MEGA. Stellen Sie ihnen alle notwendigen Elemente zur Verfügung, um das angesprochene Problem zu diagnostizieren.
Coaching und Unterstützung	
Leitfaden	Bereitstellung von bewährten Verfahren und Standardanleitungen für die Verwendung von HOPEX
Modell Transkription	Manuelle Übertragung bestehender Modelle (MS Word, PPT, Visio, ...) oder strukturierter Daten (XLS-Format) in HOPEX Nicht anwendbar bei Massenverladung.
Wartung von Diagrammen verwalten	Aktualisierung bestehender Diagramme auf der Grundlage eines formalisierten Änderungsantrags. Verwaltung der Auswirkungen von Änderungen an zentralen Datenkonzepten auf Zeichnungen.
Leitfaden	Bereitstellung von bewährten Verfahren und Standardanleitungen für die Verwendung von HOPEX
Integration und Schulung der Nutzer	Integration und Schulung neuer Benutzer auf der Grundlage der vorhandenen Dokumentation und Schulungsunterlagen.
EA-Modellierung	Von der Befragung der KMU bis zur Validierung Ihres EA-Assets auf HOPEX-Diagrammen
Einarbeitung und Schulung der Benutzer	Einarbeitung und Schulung neuer Endbenutzer auf der Grundlage bestehender Kundens Schulungen und -unterlagen.
Laufende Entwicklung	

