

Leistungsbeschreibungen MeterCollect®

Inhalt

1	Allgemeine Produktbeschreibung	2
2	Module/ Funktionalitäten	4
3	Schnittstellen	5
4	Ergänzende SLA	6
5	Leistungsabgrenzung	6
6	Mitwirkungspflichten/ Systemanforderungen/ Nut-zungsvoraussetzungen	6
7	Leistungen bei Vertragsbeendigung	8
8	Dokumentation / Weitere Dokumente	8

1 Allgemeine Produktbeschreibung

1.1 Allgemein

„MeterCollect“ eine digitale Lösung für Ableseprozesse in der Wohnungs- und Energiewirtschaft zur Erfassung von Zählerdaten von Allgemeinzählern bzw. den dazugehörigen Nebenzählern (Strom/Wasser/Gas/Wärme) für Gebäude. Der Software-Service ist nicht für Zählerdaten in Wohnungen nutzbar. Die Ermittlung und Übertragung von Ablesedaten (z.B. Zählerstand, Zählernummer etc.) kann durch die Kunden der Auftragnehmerin erfolgen und vollautomatisiert an das Wohnungsunternehmen oder auch direkt an den Energieversorger übermittelt werden. Zu diesem Zweck stellt die Auftragnehmerin eine Field Service Management Lösung bestehend aus einer Middleware (Webportal bzw. „Dispositionsportal“ + Datenbank) und eine App zur digitalen Zählererfassung („Ablese-App“) zur Verfügung; diese und das Dispositionsportal mit der zugehörigen Datenbank werden zusammen nachfolgend als „**Software-Service**“ bezeichnet).

Die Zugangssoftware (App), die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz auf dem Server werden von der Auftragnehmerin bereitgestellt.

1.2 Produkt- und Lieferumfang (tabellarische Übersicht der Pakete einfügen)

Der Software-Service besteht aus einer Middleware (Webportal bzw. „Dispositionsportal“ + Datenbank) und einer App zur digitalen Zählererfassung („Ablese-App“). Die Zählererfassungsapplikation wird von dem Kunden oder einer durch den Kunden autorisierten Person („Benutzer“) zur digitalen Zählererfassung seiner Allgemein- bzw. den dazu gehörigen Nebenzählern von Gebäuden eingesetzt („Frontend“).

Die Ablese-App ist derzeit auf jedem Apple- (iOS) oder Google- (Android) Smartphone sowie Mobile Device mit eingebauter Kamera, sofern das Gerät auf den App Store von Apple (App Store) oder Google (Google Play Store) zugreifen kann, lauffähig. Für den Zugriff auf den jeweiligen App Store ist ein Benutzerkonto erforderlich, welches nicht Gegenstand dieses Vertrages ist. Die Auftragnehmerin stellt die Zählererfassungsapplikation im jeweiligen App-Store (Google: Play Store/ Apple: App Store) bereit. Das Dispositionsportal verarbeitet im Hintergrund die durch den Benutzer mithilfe des Frontend erhobenen Daten („Backend“).

Einzelheiten der Funktionalitäten sind Ziffer 2 zu entnehmen.

1.3 Schulungen

Die Auftragnehmerin führt für den Kunden die Ersteinrichtung durch und schult die Nutzer des Dispositionsportals wie nachfolgend beschrieben und setzt diesen damit in die Lage, weitere Nutzer zuzulassen und diesen die Nutzung des Software-Service im beschriebenen Umfang einzuräumen („**Onboarding-Prozess**“):

Die Auftragnehmerin legt für den Kunden die Unternehmensdaten des Kunden sowie einen initialen Nutzer („**Erstnutzer**“) im System an, um dem Kunden eine Nutzung des Software-Service zu ermöglichen. Hierfür wird der Kunde der Auftragnehmerin seine Unternehmensdaten (Name der Firma, Firmenadresse, Umsatzsteuer ID) sowie die notwendigen Daten des initialen Nutzers (z.Zt. E-Mail Adresse) rechtzeitig mitteilen. Wünscht der Kunde die Anlage von Partnerunternehmen (z.B. Dienstleister des Kunden) stellt er der Auftragnehmerin deren Unternehmensdaten entsprechend zur Verfügung und stellt sicher, dass er zur Übermittlung dieser Daten an die Auftragnehmerin berechtigt ist.

Der Erstinutzer kann im Dispositionsportal weitere Benutzer anlegen. Der Erstinutzer und die weiteren Nutzer, mit der Rolle „Objektbetreuer“, sind systemseitig dazu berechtigt sich mit den anderen Nutzern des Portals zu verknüpfen.

Der Erstinutzer und die weiteren Benutzer, mit der Rolle „Objektbetreuer“, können die im Dispositionsportal und in der Datenbank erfassten Daten verwalten und an die verknüpften Dienstleister übermitteln.

Die Auftragnehmerin ist berechtigt bei der Durchführung der Schulung auch Beschäftigte anderer Unternehmen als Schulungsteilnehmer zuzulassen. Individuelle Schulungen können gegen gesonderte Gebühr als Zusatzleistung erworben werden. Die Schulung sollte vor dem Dienstbeginn wahrgenommen werden, dazu werden dem Kunden entsprechende Termine angeboten.

Umfang: 1,5h Webinar, online

Zielgruppe: Erstinutzer und weitere Nutzer des Dispositionsportals

Umgebung: Schulung auf der Demo-Umgebung

Beispielhafte Inhaltsbeschreibung einer Schulung:

1. Funktionsweise des Dispositionsportals:

- Wie funktioniert ein typischer Ableseprozess mit MeterCollect?
- Details zu einzelnen Arbeitsschritten im Portal, wie Verknüpfung mit Unternehmen
 - Import/Export von Zählern und Ableseaufträgen
 - Nutzerverwaltung
 - Zuordnung von Nutzern für Gebäude, Zähler, Ableseaufträgen
 - Durchführung der Disposition
 - Etc.

2. Funktionsweise der Ablese-App:

- Welche Funktionen bietet die Ablese-App?
- Details zu einzelnen Arbeitsschritten in der App, wie Auffinden der Ableseaufträge und der richtigen Zähler
 - Tipps zum Scannen
 - Nutzung Auftragskontextmenü
 - Etc.

Die Schulungsinhalte werden von der Auftragnehmerin festgelegt und können sich jederzeit ändern.

1.4 Ggfs. Benutzerrollen

MeterCollect stellt zwei Benutzerrollen zur Verfügung:

Objektbetreuer

Objektbetreuer können im Dispositionsportal Daten anlegen (u.a. Gebäude hinzufügen, Zähler hinzufügen, Ableseaufträge generieren...) bzw. die in der Datenbank erfassten

Daten verwalten und exportieren. Ebenso können Sie weitere Nutzer mit unterschiedlichen Rollen (z.Zt. Objektbetreuer und Ableser) anlegen und Ableseaufträge verwalten und diese an Ableser übermitteln. Der Erstnutzer, welcher initial durch die First Financial Software GmbH in der Rolle des Objektbetreuers angelegt wird, kann weitere Benutzer in der Rolle „Ableser“ oder in der gleichen Rolle Objektbetreuer im Dispositionsportal anlegen.

Ableser

Ein „Ableser“ erfasst Zählerstände mittels bereit gestellter mobiler App. Die von den Objektbetreuer angelegten Ableser haben nur Zugriff auf die Ihnen zugewiesenen Objekte, Zähler bzw. Ableseaufträge und können die mit der App erfasste Zählerstände in der App editieren und an das Dispositionsportal übermitteln.

2 Module/ Funktionalitäten

Die Aufzählung der untenstehenden Funktionen ist nicht abschließend bzw. kann sich durch Weiterentwicklungen verändern.

2.1 Funktionalität Dispositionsportal

Das Dispositionsportal und die Datenbank bilden die Schnittstelle zu den Energieversorgungsunternehmen, Wohnungswirtschaftsunternehmen und Ablesedienstleistern. Die abgelesenen Zählerstände können aus der Datenbank exportiert werden.

- Der Kunde benennt einen Erstnutzer (Objektbetreuer) der im Dispositionsportal durch die Auftragnehmerin angelegt wird.
- Der Erstnutzer kann im Dispositionsportal weitere Nutzer mit unterschiedlichen Rollen (z.Zt. Objektbetreuer und Ableser) anlegen, so dass diese ebenfalls alle Daten verwalten und Ablesungen vornehmen können bzw. die Daten übermitteln können.
- Die Daten (Zählerlisten bzw. Ableseaufträge) können in das Dispositionsportal importiert werden, ebenso können abgelesene Zählerstände bzw. der im Portal vorhandene Zählerbestand (Inventar) exportiert werden.
- Dies kann mittels Excel-Dateien (.xlsx) über die Portal Oberfläche erfolgen.
- Die geschuldete Leistung der Auftragnehmerin beschränkt sich auf die Bereitstellung der Möglichkeit des Datenimports und Datenexports per Excel. Für die Daten selbst ist der Kunde verantwortlich. Ein möglicher Datenverlust und eine daraus resultierende Datenwiederherstellung (Fehlersuche bzw. Reparatur), sofern möglich, geht zu Lasten des Kunden.
- Das Disponieren und Umdisponieren von Ableseaufträgen ist für alle User mit der Rolle Objektbetreuer möglich, ebenso die Verwaltung von Gebäuden, Zählern und Ableseaufträgen (Neuanlage, Bearbeitung, Löschung).
- Die Verknüpfung mit anderen Unternehmen aus dem Unternehmensdatenpool, welcher durch die Auftragnehmerin verwaltet wird.
- Die Sichtbarkeit der jeweiligen Daten erfolgt in Abhängigkeit der zugehörigen Mandanten und definierten Geschäftsbeziehungen (i.d.R. durch Einsatz der eindeutigen ID).

2.2 Funktionalität Ablese-App

- Die Benutzer der App (Ableser) werden im Dispositionsportal verwaltet.
- Jeder angelegte Benutzer erhält bei der Einrichtung eine E-Mail mit Credentials sowie einem Link zum App Store der beiden gängigen Plattformen Android (Google) und iOS (Apple).
- Der angelegte Benutzer kann sich die App aus dem öffentlichen Store herunterladen und auf seinem Smartphone oder Mobile Device installieren.
- Der Ableser hat einen eigenen passwortgeschützten Benutzeraccount, der ihn dazu berechtigt erfasste Zählerstände an das Dispositionsportal zu übermitteln.
- Die App enthält alle für den Ableser relevanten Ableseaufträge, welche ihm im Dispositionsportal zugeordnet wurden.
- Die App dient insbesondere der Erfassung der jeweiligen Zählerstände, dies erfolgt entweder manuell oder mittels Bilderkennung über die Kamera des Smartphones oder Mobile Device auf dem die App betrieben wird. Die Bilderkennung dient lediglich der Hilfestellung bei der Zählererfassung, die Auftragnehmerin sichert ausdrücklich keine fehlerfreie Bilderkennung zu. Ggf. muss das Ergebnis durch den Nutzer manuell korrigiert werden.
- Darüber hinaus sind weitere Funktionen wie die Eintragung von Bemerkungen bzgl. des Zählerstandorts oder die Zurückweisung einer Disposition aus verschiedenen Gründen wie z.B. Zähler defekt möglich.

3 Schnittstellen

3.1 REST API

Die Bereitstellung einer REST API nach folgenden Bestimmungen ist ausschließlich dann Vertragsgegenstand, wenn MeterCollect alleiniger Leistungsgegenstand des Vertrages ist; ist MeterCollect jedoch Bestandteil eines Paktes eines ERP-Systems (z.B. Enterprise-Paket), ist eine solche REST-API kein Vertragsgegenstand.

Die Auftragnehmerin stellt dem Kunden eine REST-API als Übergabepunkt zur Verfügung und gewährleistet deren Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit gemäß den vereinbarten Servicelevels. Die Verantwortung für die technische Anbindung der kundenseitigen IT-Systeme an diesen Übergabepunkt liegt beim Kunden. Die Auftragnehmerin stellt jedoch eine nachvollziehbare Dokumentation der Schnittstelle (inkl. Authentifizierung, Datenstruktur, Fehlercodes etc.) zur Verfügung und bietet auf Anforderung des Kunden im Rahmen gesonderter Beauftragung Unterstützung bei der Inbetriebnahme der Schnittstelle an. Bei Nicht-Verfügbarkeit oder technischen Fehlern auf Seiten der Auftragnehmerin ist diese für die Fehlerbehebung verantwortlich.

MeterCollect stellt ausschließlich die Funktionalitäten zur Aufnahme und Abgabe von Daten über die in der Leistungsbeschreibung beschriebene Schnittstelle bereit. Die Verpflichtungen der Auftragnehmerin aus dieser Vereinbarung enden an der Schnittstelle.

Die Auftragnehmerin ist berechtigt, die bereitgestellte REST-API jederzeit nach eigenem billigem Ermessen (§ 315 BGB) weiterzuentwickeln, zu ändern oder durch eine andere Schnittstelle zu ersetzen. Hierdurch beim Vertragspartner eintretende Funktionsbeeinträchtigungen stellen keinen Sach- oder Rechtsmangel des Dienstes dar.

Die Auftragnehmerin wird den Kunden über wesentliche Änderungen oder den Austausch der Schnittstelle mit einer Frist von 4 Wochen vor deren Umsetzung informieren, es sei

denn zwingende Gründe z.B. Sicherheits-Updates, Systemstabilität erfordern eine kurzfristige Anpassung.

4 Ergänzende SLA

Der Software-Service wird am Router Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht ("Übergabepunkt") zur Nutzung bereitgestellt.

Die Verfügbarkeit des Software-Service beträgt 99 % im Jahresdurchschnitt.

Verfügbarkeit" ist die Anzahl an Minuten Betriebszeit des Software-Service geteilt durch die Gesamtzahl der möglichen Minuten der Betriebszeit des Software-Service und multipliziert mit 100.

Der Software-Service steht dem Kunden grundsätzlich täglich für 24 Stunden zur Verfügung.

Die Auftragnehmerin ist berechtigt, Wartungsarbeiten täglich bereits ab 18 Uhr durchzuführen. Planmäßige Wartungsarbeiten finden in der Regel ein Mal im Kalendermonat statt und werden per E-Mail an die Objektbetreuer bekannt gegeben.

Störungsmeldungen für den Software-Service sind durch den Kunden an das Ticketsystem der Auftragnehmerin unter der URL <https://first-financial.zendesk.com/hc/de> abzugeben.

Die Reaktionszeit gilt abweichend vom SLA von der Auftragnehmerin als eingehalten, wenn sie innerhalb des im SLA festgelegten Zeitraums den Eingang der Störungsmeldung bestätigt und dem Kunden eine Fallnummer mitgeteilt hat, unter der die Störung bearbeitet wird. Die Einordnung der Priorität kann später vorgenommen werden.

5 Leistungsabgrenzung

Leistungsbestandteil ist nur die Bereitstellung der App im App Store, nicht die zur Nutzung der App erforderliche Hardware (Smartphones/Mobile Devices).

6 Mitwirkungspflichten/ Systemanforderungen/ Nutzungsvoraussetzungen

Der Kunde verpflichtet sich, die von der Auftragnehmerin festgesetzten, technischen Mindestanforderungen zu erfüllen. Die Auftragnehmerin behält sich vor, die Mindestanforderung hinsichtlich Browser und Geräte aufgrund technischer Weiterentwicklungen während der Vertragslaufzeit einseitig zu ändern; der Kunde kann sich über geänderte Mindestanforderungen bei der Auftragnehmerin informieren.

Systemvoraussetzungen Dispositionsportal

Folgende technische Mindestanforderungen sind vom Kunden für die Nutzung des MeterCollect Dispositionsportals in eigener Verantwortung zu erfüllen:

Es wird stets die aktuelle am Markt erschienene Browserversion benötigt. Bei Nutzung von veralteten Versionen kann nicht gewährleistet werden, dass alle Funktionen im vollen Umfang verfügbar sind und auch so funktionieren wie vorgesehen.

Bildschirmauflösung

Die Desktop-Ansicht orientiert sich an der Standardauflösung von 1.280 Pixel Breite (Minimum 900 Pixel vertikal x 1.200 Pixel horizontal)

Für mobile Geräte (Smartphone, Tablets) steht eine „Small-Ansicht“ zur Verfügung, bei der ggf. nicht alle Funktionen der Desktop-Ansicht unterstützt werden.

Störende Einflüsse von Fremdsoftware sind nicht bekannt. Beachten Sie weiterhin, dass eine Internetverbindung nötig ist.

Endgeräte Empfehlung App

Eignung von Smartphones/Tablets zur Verwendung der Zählerscanfunktion von MeterCollect.

Mobilgeräte mit iOS-Betriebssystem (Apple)

Apple versorgt in der Regel alle Mobilgeräte für rund fünf Jahre nach Markteinführung mit den neuesten Betriebssystemversionen und Sicherheitsupdates. Die Kamera-Hardware und Rechenleistung aller von Apple verkauften Mobilgeräte ist ausreichend für die Anforderungen der Zählerstandserfassung.

Mobilgeräte mit Google Android-Betriebssystem

Bei Mobilgeräten mit Android-Betriebssystem gibt es im Android- Umfeld eine große Anzahl von Herstellern und insgesamt eine große Vielfalt an Geräteversionen gibt. Wir empfehlen dringend den Einsatz von Endgeräten, welche noch vom jeweiligen Hersteller mit Sicherheitsupdates versorgt werden, um zwischenzeitlich entdeckte Sicherheitslücken zu schließen. Nach Erscheinen einer Android-Betriebssystemversion wird diese typischerweise für 3 bis 4 Jahre mit Aktualisierungen versorgt. Spätestens danach sollten keine Endgeräte mehr mit dieser Android-Version genutzt werden. Liefert ein Hersteller aber bereits zuvor keine Aktualisierungen mehr für ein Gerät, muss auch bereits vor Ablauf der 3 Jahre vom Einsatz solcher Geräte abgeraten werden. Einige Hersteller bieten für ihre neu erschienenen Modelle inzwischen aber auch länger Aktualisierungen an. So liefert Samsung derzeit 5 Jahre Sicherheitsupdates, während Google für seine neuesten Geräte 7 Jahre Android- und Sicherheitsupdates verspricht. Auf der Webseite endoflife.date finden sich die Produktlebenszyklen für verschiedenste Soft- und Hardware:

Weitere Informationen und Details sind im Benutzerhandbuch für die App zu finden, das im Dispositionsportal unter dem Menüpunkt „Hilfe“ aufrufbar ist bzw. in der App selbst.

Bilderkennung

Äußere Gegebenheiten (z. B. unzureichende Beleuchtung, Spiegelung) können zu einer fehlerhaften Bilderkennung durch die Ablese-App führen. Es obliegt der Sorgfaltspflicht des Kunden, den mit der Ablese-App digital erfassten Zählerstand vor Übermittlung an das Dispositionsportal auf Korrektheit zu überprüfen und ggf. manuell zu korrigieren bzw. eine erneute Erfassung vorzunehmen. Die Auftragnehmerin sichert ausdrücklich keine fehlerfreie Bilderkennung zu.

Datenerfassung

Der Kunde stellt sicher, dass im Erfassungsprozess keine personenbezogenen Daten Dritter gespeichert werden. D.h. keine Daten von Bewohnern z.B. Vor- und Nachname, interne IDs zur Verwaltungszwecken z.B. Wohnungs-Nr. sind davon ausgenommen.

7 Leistungen bei Vertragsbeendigung

Der Kunde kann sich jederzeit einen vollständigen Abzug seiner tagesaktuellen Daten (Objekte, Zähler, Ableseaufträge, Ableseergebnisse ohne Bildnachweis) über das Portal bis zum letzten Tag der vertraglichen Nutzung ziehen. Die Struktur der Daten entspricht der verfügbaren Excel-Vorlage. Diese kann im Portal unter dem Menüpunkt „Hilfe“ „Importvorlage“ in Form einer ZIP-Datei abgerufen werden.

8 Dokumentation / Weitere Dokumente

Der Kunde kann im Portal sich die folgenden Unterlagen über den Menüpunkt „Hilfe“ herunterladen bzw. in der App.

- Benutzerhandbuch Dispositionsportal
- Benutzerhandbuch App
- Importvorlage

Alternativ stehen diese Unterlagen auch über die URL <https://first-financial.zen-desk.com/hc/de> im Ticketsystem zusammen mit weiteren Kurzanleitungen zur Verfügung.