

Customer Success Service – Service-Level-Agreement (SLA)

Anfragetypen				
Support	Bei Abweichungen vom Soll-Zustand, welcher durch ein Entwicklungs- oder Konfigurationsfehler in unseren Systemen verursacht wurde, leisten wir kostenfreien Support gemäß SLA.			
Service	Gewünschte oder durch äußere Faktoren erforderliche Änderungen (zum Beispiel Anpassungen bestehender Transporte oder Schnittstellen) sowie Beratung und Schulungsleistungen, berechnen wir gemäß Aufwands bzw. unter Berücksichtigung des gebuchten Servicepakets.			
Reaktionszeit				
Definition	<p>Die Reaktionszeit, beschreibt die Zeit zwischen dem Ticket-Eingang und der vollständigen Vorfall-Klärung <u>oder</u> dem Starten der notwendigen technischen Maßnahmen.</p> <p>Während der Bearbeitung kann es zu Fragen an den Ticket-Ersteller oder an Dritte kommen. Bis diese geklärt sind pausiert die Reaktionszeit.</p> <p>Unser Service & Support verspricht, immer so schnell wie möglich, auf alle Tickets zu reagieren und alles schnellst möglichst zu lösen. Die SLA Reaktionszeiten definieren nur das garantierte Maximum. Wenn dieses von uns nicht eingehalten wird, fallen für Sie keine Kosten an.</p>			
Schweregrad	Immediate	High	Medium	Low
Definition	Ein System funktioniert nicht oder ist nicht erreichbar. Die Arbeit mit dem System ist nicht möglich.	Ein businessrelevanter Prozess funktioniert nicht. Es gibt keine akzeptable Umgehungslösung.	Einzelne Vorgänge funktionieren nicht richtig.	Nicht businessrelevante Vorgänge sind beeinflusst.
Beispiele	Clearing-, Combox-, Webservice- oder Plattform-Ausfall.	Alle Nachrichten einer Art werden falsch/gar nicht übertragen oder ein Konfigurator ist nicht erreichbar.	Einzelne Nachrichten werden falsch übertragen oder es kommt zu falschen Preisberechnungen für einzelne Programme.	Rechtschreibfehler oder kosmetische Mängel.
Support				
Standard-SLA	1 Stunde	2 Tage	1 Woche	4 Wochen
Premium-SLA		1 Tag	3 Tage	2 Wochen
Service				
Standard-SLA	–	2 Wochen	4 Wochen	8 Wochen
Premium-SLA	–	1 Woche	2 Wochen	4 Wochen