

E-Commerce Support

Service Level Agreement

Kategorie des Problems	Notfall	Kritischer Fehler	Problem / Frage	Anfrage, Unterstützungsbedarf	Geplante Vorgänge	Anforderungen
Service Level / Beschreibung	-SL1- Geschäftskritische Anwendungen sind nicht funktionsfähig	-SL2- Geschäftskritische Anwendungen funktionieren nur zum Teil	-SL3- Geringe Einschränkungen nebenläufiger Funktionen	-SL4- Geringe Einschränkungen nebenläufiger Funktionen	-SL5- Geplanter Vorgang intern (Optimierung & Change Request)	-SL6- Geplanter Vorgang extern (Aufwandsbestimmung zur Implementierung oder Änderung von Funktionen)
Lösungszeit	Sofortige Vorgangsbearbeitung mit höchster Priorität	Innerhalb von 24 h	Innerhalb von 72 h	Innerhalb von 120 h	Nach Terminabsprache	Nach Terminabsprache
Beispiele	<ul style="list-style-type: none"> • Kompletter Systemausfall • Shop Ausfall • Manuelle Auftragsimporte (kostenpflichtig) 	<ul style="list-style-type: none"> • Datenimporte fehlgeschlagen / systembedingte Importfehler • Kundenlogin funktioniert nicht • Bestellungen werden nicht übermittelt • Themen rund um FTP 	<ul style="list-style-type: none"> • Datenimporte fehlgeschlagen / fehlerhafte Konfiguration • Konfigurationsänderungen im bestehenden Shop Umfeld • Themen rund um Artikelinformationen (Preise, Verfügbarkeit etc.) • Probleme bei einer bestehenden OCI-Anbindung 	<ul style="list-style-type: none"> • Template- / und Layoutanpassungen • Allgemeine Fragen zu Systemfunktionen • Einrichtung einer neuen Schnittstelle (z.B. OCI, ERP, etc.) • Hilfestellung MMCD-Pflege • Fehler im Visitenkartenkonfigurator 	<ul style="list-style-type: none"> • Erweiterung, Änderung oder Optimierung bestehender Prozesse zur Verbesserung der Systemleistung, der Effizienz oder Wirtschaftlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementierung neuer kundenspezifischer Shop Funktionen • Neue Funktionsanforderungen • Einrichtung eines Shopsystems • Schulungsanfragen
Kontakt	E-Commerce Support E-Mail: so.shop@soennecken.de Telefon: +49 201 / 6130740 Online: wms.soennecken.de					