

Leistungsbeschreibung

Serviceleistungen der SHD Einzelhandelssoftware

Inhalt

1	Definitionen	3
1.1	Begrifflichkeiten	3
1.2	Das SHD Prioritätenmodell	5
1.3	Prioritätsstufen	6
2	Allgemeine Rahmenbedingungen	7
2.1	Meldewege	7
2.1.1	Grundsätzliche Information	7
2.1.2	So können Sie Störungen bei SHD melden	8
2.1.3	So können Sie Serviceanfragen bei SHD melden	8
2.2	Servicezeiten	8
2.3	Reaktionszeit	9
2.3.1	Reaktionszeit Priorität „Kritisch“	9
2.3.2	Reaktionszeit Priorität „Hoch“	9
2.4	Leistungserbringung	9
2.5	Mitwirkungspflichten	10
2.6	Vertragsdauer	10
2.7	Ausschlüsse	11
3	Leistungsbeschreibungen Softwarepflege/-wartung	12
3.1	Softwarepflege SHD ECORO / MHS / SHD ECORO Kasse / SHD Portal	12
3.1.1	Grundsätzliche Information	12
3.1.2	Erweiterte Servicezeiten	12
3.1.3	Ausschlüsse	12
3.1.4	Wartung & Weiterentwicklung	13
3.2	Softwarepflege SHD Lagerorganisation	13
3.3	Softwarepflege Datenbank Intersystems	13
3.3.1	Grundsätzliche Information	13
3.3.2	Erweiterte Servicezeiten	14
3.3.3	Ausschlüsse	14
4	Optionale Services	15
4.1	Samstagsservice	15
4.1.1	Grundsätzliche Information	15
4.1.2	Servicezeiten	15
4.1.3	Meldeweg	15
4.1.4	Reaktionszeit	15

4.1.5	Voraussetzung	15
4.1.6	Ausschlüsse	15
4.1.7	Leistungen SHD ECORO Samstagsservice	16
4.1.8	Leistungen MHS Samstagsservice	17
4.1.9	Leistungen SHD ECORO Kasse an MHS Samstagsservice	18
4.1.10	Leistungen SHD ECORO Kasse an Cogito Samstagsservice	19
4.2	SHD E-Commerce-Services	20
4.2.1	Grundsätzliche Information	20
4.2.2	Überwachte Komponenten	20
4.2.3	Ausschlüsse	20
4.2.4	Voraussetzung	20
4.2.5	Leistungen E-Commerce-Service SLA Silber	21
4.2.6	Leistungen E-Commerce-Service SLA Gold	22
4.3	Individualrufbereitschaft	23
4.3.1	Grundsätzliche Informationen	23
4.3.2	Bereitschaftszeit	23
4.3.3	Meldeweg	23
4.3.4	Reaktionszeit	23
4.3.5	Voraussetzung	23
4.3.6	Ausschlüsse	23
4.3.7	Individualrufbereitschaft SHD ECORO	24
4.3.8	Individualrufbereitschaft MHS	25
5	Grundvoraussetzungen	26
5.1	Grundvoraussetzungen für die Nutzung der SHD-Leistungen	26

1 Definitionen

1.1 Begrifflichkeiten

Den Serviceleistungen der SHD Einzelhandelssoftware GmbH (nachfolgend auch „SHD“ genannt) liegen die folgenden Begrifflichkeiten und Definitionen zu Grunde.

Begriff	Erläuterungen
SHD Kundenportal	Das SHD Kundenportal bietet jederzeit die Möglichkeit, neue Anfragen an den SHD Support zu stellen sowie bereits eröffnete Tickets nachzuvollziehen. Im Wissensbereich stehen Ihnen zudem zahlreiche produktspezifische Wissensartikel und Dokumentationen zur Verfügung.
Ticket / Vorgang	Im SHD Kundenportal wird jede Anfrage als Ticket mit einer eindeutigen Bezugsnummer erfasst und verwaltet. Ein Ticket enthält u. a. den Kontext der Anfrage und weitere Informationen wie Kategorie, Priorität usw. Ein Ticket dient der transparenten Dokumentation und ist das zentrale Element im Support für die Prozesse und die Kommunikation zwischen SHD Support und dem Anfrager.
Anwender	Nutzer eines Produktes/Services
Anfrager	Anwender, der eine Serviceanfrage oder Störung gemeldet hat.
Anfrage	Bei Eingang einer neuen E-Mail an eine Service-Mailadresse erstellt das System eine Anfrage für den zuständigen Servicedesk. Nach Prüfung wird diese Anfrage zur weiteren Bearbeitung in eine Störung oder Serviceanfrage umgewandelt. Die ursprüngliche Anfrage wird anschließend systemseitig geschlossen.
Serviceanfrage (Service-Request)	Serviceanfragen (Service-Requests) sind formale Anfragen eines Anwenders - z.B. nach Information, Beratung, Wissensvermittlung, Konfiguration.
Störung (Incident)	Eine Störung ist eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service. Zum Beispiel Programmabbrüche, Programmfehler, ein defekter Drucker oder ein PC, der nicht richtig startet. Störungen können durch Workarounds gelöst werden, während das eigentliche Problem, die Ursache der Störung, nachträglich identifiziert und bearbeitet wird.

Support	Support ist ein Service, den SHD für seine Kunden anbietet. Der Support stellt alle operativen Prozesse bereit, die zur Behandlung von Serviceanfragen und Störungen notwendig sind.
Servicedesk / 1st Level Support	<p>Der Servicedesk dient als Single Point of Contact (SPOC) und sorgt bei eingehenden Störungen für die korrekte Kategorisierung von Tickets und die Einleitung der notwendigen Prozessabläufe.</p> <p>Bei Störungen unternimmt der Servicedesk einen unmittelbaren Lösungsversuch zur schnellstmöglichen Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service. Ist dies nicht möglich, leitet er das Ticket an den 2nd Level Support weiter.</p> <p>Der Servicedesk bearbeitet zudem auch Serviceanfragen.</p>
2nd Level Support	<p>Der 2nd Level Support übernimmt weitergeleitete Störungsmeldungen des Servicedesks. Bei Bedarf wird er Unterstützung vom 3rd Level Support anfordern. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service.</p> <p>Der 2nd Level Support bearbeitet zudem auch Serviceanfragen.</p>
3rd Level Support	<p>Der 3rd Level Support ist typischerweise in der Softwareentwicklung oder bei einem Hersteller von Hardware- oder Softwareprodukten angesiedelt; er wird vom 2nd Level Support mit einbezogen, wenn dies zur Beseitigung von Störungen erforderlich ist. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service.</p>
Dokumentation / Release-Notes / Änderungsdokumentation	<p>Installationsanweisungen, Prozessbeschreibungen oder Versionshinweise/-beschreibungen (sog. Release Notes oder Änderungsdokumentationen), die SHD dem Endkunden zur Vertragssoftware zur Verfügung stellt. Die Dokumentation wird in digitaler Form zur Verfügung gestellt und steht im SHD Kundenportal zur Verfügung.</p>

1.2 Das SHD Prioritätenmodell

Zur Priorisierung von Störungen (Incidents) sind vier Prioritätsstufen festgelegt, die sich aus der Kombination von „Dringlichkeit“ und „Auswirkung“ ergeben.

Die **Auswirkung** drückt aus, wie umfangreich die Störung ist und welcher (potentielle) Schaden durch sie verursacht werden kann.

Die **Dringlichkeit** beschreibt, wie schnell die Störung gelöst werden muss.

Daraus ergeben sich folgende Prioritäten:

Priorität		Auswirkung		
		Niedrig	Mittel	Hoch
Dringlichkeit	Niedrig	Niedrig	Niedrig	Mittel
	Mittel	Niedrig	Mittel	Hoch
	Hoch	Mittel	Hoch	Kritisch

1.3 Prioritätsstufen

Priorität	Beschreibung	Beispiele
Niedrig	Störungen ohne Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.	<ul style="list-style-type: none"> • Anzeigefehler am UI • Tab-Reihenfolgen & Focushandling
Mittel	<p>Das Problem stellt eine geringfügige, unkritische Abweichung zur Spezifikation der Funktion dar („eine geringe Abweichung vom Sollzustand“).</p> <p>Die Beeinträchtigung hat aber keine größeren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programmabbruch oder Performanceproblem in einem einzelnen Vorgang • Einzelner Datenfehler (z.B. Fehlbestand, falscher Positions-Status)
Hoch	<p>Störung/Ausfall, der zu einer starken Verzögerung eines Geschäftsprozesses führt (<i>betriebsbehindernd</i>).</p> <p>Die Störung kann mit organisatorischen oder sonstigen Hilfsmitteln mit vertretbarem Aufwand umgangen werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eingeschränkte Kassenkommunikation (gelbe Ampel) • Allgemeine Performanceprobleme
Kritisch	<p>Totalausfall oder Störung/Ausfall, der einen geschäftskritischen Prozess betrifft (<i>betriebsverhindernd</i>).</p> <p>Die Störung kann weder mit organisatorischen noch mit sonstigen Hilfsmitteln mit vertretbarem Aufwand umgangen werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ausfall der Datenbank • Ausfall des Applicationsservers von SHD ECORO, SHD ECORO Kasse oder des SHD Portal • Ausfall des Datenbank-, Applikations- oder Terminalserver • Filialausfall

Die Einstufung eines Tickets/Vorgangs in eine der o.g. Prioritätsstufen obliegt SHD. SHD behält sich das Recht vor, vom Kunden eingestufte Vorgänge gemäß den o.g. Definitionen anzupassen.

2 Allgemeine Rahmenbedingungen

Die Serviceleistungen sind zugeschnitten auf die von der SHD Einzelhandelssoftware GmbH (nachfolgend "SHD" genannt) freigegebenen Produkte.

Ziel ist die Sicherstellung des Betriebes und Nutzung der eingesetzten Softwareprodukte. SHD gewährleistet die Annahme und qualifizierte Bearbeitung von Störungen innerhalb der Servicezeiten.

Ergänzend zu den hier beschriebenen, allgemeinen Bedingungen, gibt es unterschiedliche Leistungen, Service- und Reaktionszeiten für die einzelnen Softwareprodukte.

Der detaillierte Leistungsumfang ist der jeweils zutreffenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

2.1 Meldewege

2.1.1 Grundsätzliche Information

- Das zentrale Melde- und Informationssystem für Serviceanfragen und Störungen ist das SHD Kundenportal (<https://kundenportal.shd.de>).
- Serviceanfragen sowie nicht kritische Störungen sind zwingend über das SHD Kundenportal an den SHD Support zu übermitteln. Über die dort zu treffenden Angaben und Informationen wird die Übergabe an den richtigen Servicebereich sowie eine schnellstmögliche Bearbeitung der Tickets gewährleistet.
- Alternativ ist auch eine Mitteilung per E-Mail an eh-service@shd.de möglich. Dies führt jedoch u.U. zu Verzögerungen in der Bearbeitung.
- Für kritische Störungen steht zusätzlich eine separate Telefon-Hotline zur Verfügung.
- Je Ticket/Vorgang wird nur eine Störung oder Serviceanfrage bearbeitet. Existieren mehrere Störungen oder Serviceanfragen, sind entsprechend mehrere Tickets/Vorgänge zu erfassen.

2.1.2 So können Sie Störungen bei SHD melden

- Online im SHD Kundenportal
 - über den Bereich **Störung**
 - rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Via E-Mail an eh-service@shd.de
- Störungen mit der Priorität "Kritisch" an unsere Telefon-Hotline
 - **+ 49 (0)2632 295 250**
 - gemäß Servicezeiten

2.1.3 So können Sie Serviceanfragen bei SHD melden

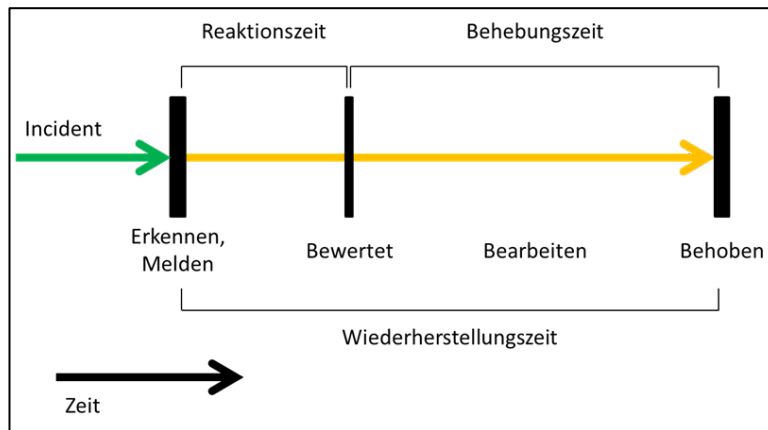
- Online im SHD Kundenportal
 - über den Bereich **Serviceanfrage**
 - rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Via E-Mail an eh-service@shd.de

2.2 Servicezeiten

- Allgemeine Servicezeit:
 - Montag bis Freitag 08.00 – 17.00 Uhr
 - Außer an bundeseinheitlichen Feiertagen in Deutschland
- 24.12. und 31.12. (wenn Montag bis Freitag)
 - 08.00 – 12.00 Uhr
- Gesetzliche, nicht bundesweite Feiertage in Rheinland-Pfalz (Fronleichnam, Allerheiligen)
 - 09.00 – 17.00 Uhr
- Die Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen erfolgt ausschließlich zu den Servicezeiten. Sollte eine Störung nicht oder nicht vollständig lösbar sein, erfolgt die weitere Bearbeitung am nächstmöglichen Werktag (Mo. – Fr.).

2.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Meldung der Störung bei SHD und dem Abschluss der Bewertung der Störung.



Bei Meldung der Störung außerhalb der Servicezeiten beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der allgemeinen Servicezeit.

2.3.1 Reaktionszeit Priorität „Kritisch“

- 30 Minuten

2.3.2 Reaktionszeit Priorität „Hoch“

- 4 Stunden

2.4 Leistungserbringung

- Alle genannten Serviceleistungen werden telefonisch, per E-Mail oder per Fernbetreuung erbracht, unabhängig vom Servicelevel, der Störungsqualifikation und den daraus notwendigen Maßnahmen.
- Bei Störungen mit Priorität „Kritisch“ erfolgt innerhalb der Servicezeit eine kontinuierliche Weiterarbeit an der begonnenen Störungsbehebung.
- Die Serviceabwicklung wird über das SHD Kundenportal gesteuert. Der aktuelle Status kann vom Anwender jederzeit online abgefragt werden.

2.5 Mitwirkungspflichten

- Für Fernbetreuungsmaßnahmen zur Fehlerdiagnostik und zur Störungsbearbeitung werden von SHD unterstützte Fernbetreuungseinrichtungen genutzt. Ohne diese Fernbetreuungseinrichtung ist eine Fehlerdiagnostik, Störungsbearbeitung und Störungsbehebung nicht möglich. Die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung obliegt dem Kunden.
- Bei allen Maßnahmen, die zur Störungseingrenzung und -beseitigung notwendig sind, ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, z. B. die Durchführung von Tests unter Anleitung von SHD.
- Die Unterstützung erfolgt für einen zentralen Ansprechpartner und für dessen Vertreter. Die Ansprechpartner müssen in der Bedienung und Nutzung der Software geschult sein.
- Eine gemeldete Störung muss eine detaillierte Problembeschreibung und ein aktuelles und nachvollziehbares Beispiel enthalten. SHD behält sich das Recht vor, Störungsmeldungen oder sonstige Serviceanfragen zu schließen, wenn auch nach mehrfacher Nachfrage die benötigten Informationen durch den Kunden nicht mitgeteilt werden.
- Je Vorgang wird nur eine Störung oder sonstige Anfrage bearbeitet. Existieren mehrere Störungen oder Anfragen, sind entsprechend mehrere Vorgänge zu erfassen.
- Je nach Problemstellung können zur Eingrenzung und bis zur vollständigen Beseitigung einer Störung mehrere Tests und Aktionen, bzw. Einsätze notwendig sein. Weiterhin können in Abhängigkeit der Störung, soweit sinnvoll und technisch möglich, bis zur kompletten Störungsbeseitigung Umgehungslösungen eingerichtet werden.
- Die Verantwortung und die Durchführung von Konfigurationsanpassungen der Software obliegen dem Kunden.

2.6 Vertragsdauer

- Die Vertragslaufzeit für die Leistung Miete, Softwarepflege und Wartung Hardware beginnt mit Überlassung der im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung genannten Vertragsgegenstände und läuft auf unbestimmte Zeit.
- Der Vertrag kann grundsätzlich nur zum Ende eines Kalenderjahres (31.12.) gekündigt werden.
- Die Kündigungsfrist beträgt sechs (6) Monate (Eingang bei SHD spätestens am 30.06.). Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 36 Monate, beginnend mit der Überlassung.
- Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

2.7 Ausschlüsse

Die Durchführung von Anwenderschulungen ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs. Schulungen in der Benutzung und/oder Konfiguration der Software und/oder des Softwaremoduls müssen als kostenpflichtige Dienstleistung separat bei SHD beauftragt werden.

3 Leistungsbeschreibungen Softwarepflege/-wartung

3.1 Softwarepflege SHD ECORO / MHS / SHD ECORO Kasse / SHD Portal

3.1.1 Grundsätzliche Information

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen zu den Softwareprodukten SHD ECORO, MHS, SHD ECORO Kasse und SHD Portal.
- Unterstützung bei der Nutzung und Konfiguration dieser Softwareprodukte.

3.1.2 Erweiterte Servicezeiten

Zu den in den allgemeinen Rahmenbedingungen benannten Servicezeiten gelten folgende Erweiterungen:

- Montag bis Freitag von 17.00 – 18.00 Uhr
- Montag bis Freitag von 18.00 – 20.30 Uhr
 - für Störungen mit der Priorität "Kritisch" und "Hoch"
 - ausschließlich telefonische Meldung über die Hotline-Nummer 02632/295-250
- An gesetzlichen, nicht bundesweiten Feiertagen in Rheinland-Pfalz (Fronleichnam, Allerheiligen) keine erweiterte Servicezeit.

3.1.3 Ausschlüsse

- Das Erstellen von kundenindividuellen Listen, Abfragen, Selektionen, Reports und Ähnlichem ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.
- Eine Fehlersuche und/oder Unterstützung bei individuellen Listen, Abfragen, Selektionen, Reports und Ähnlichem ist bis maximal 15 Minuten kostenfrei im Leistungsumfang enthalten. Weitergehende Arbeiten müssen separat als kostenpflichtige Dienstleistung bei SHD beauftragt werden.
- Das Erstellen und Anpassen von kundenindividuellen Druckreports (CrystalReports-Druckdateien) ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und muss separat bei SHD beauftragt werden.

3.1.4 Wartung & Weiterentwicklung

- SHD stellt für seine Softwareprodukte in regelmäßigen Abständen Patches und neue Releases zur Verfügung. Patches enthalten i.d.R. Fehlerbehebungen; Releases enthalten technische und fachliche Weiterentwicklungen.
- Übertragung und Implementierung von Softwareänderungen, soweit diese für eine einwandfreie Funktionalität notwendig sind und die eingesetzte Version dies zulässt.

3.2 Softwarepflege SHD Lagerorganisation

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen an der eingesetzten Software.
- Permanente Weiterentwicklung der Anwendungssoftware.
- Übertragung und Implementierung von Softwareänderungen, soweit diese für eine einwandfreie Funktionalität notwendig sind.

Nach SHD-Ermessen

- Kleinere organisatorische Fragen im SHD Lagerorganisation-Umfeld (per Telefon).
- Einrichtungsarbeiten in SHD Lagerorganisation, soweit per Fernbetreuung möglich und vertretbar.

3.3 Softwarepflege Datenbank Intersystems

3.3.1 Grundsätzliche Information

- Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen an der eingesetzten Datenbanksoftware von Intersystems.
- Allgemeine Anwenderunterstützung im Datenbankumfeld.
- Reparieren (fixen) der Datenbank bei Inkonsistenzen.
- Systemanpassung, Wartung und Weiterentwicklung der SHD Datenbank-Utilities
- Zurücklesen von Datenbanken bei Plattenfehlern oder gelöschten Globals.
- Voraussetzung für das Zurücklesen einer Datenbank ist eine kundenseitige Sicherung der Datenbankdateien in einem für SHD lesbaren Format.
- Zurverfügungstellung und Installation von Patches und AdHocs für die für die Produkte der SHD Einzelhandelssoftware GmbH freigegebenen Versionen der Datenbank.

Wichtiger Hinweis:

- Arbeiten zum Datenbankupgrade, die innerhalb der regulären Servicezeit durchgeführt werden, sind im Leistungsumfang enthalten. Arbeiten außerhalb der regulären Servicezeit werden nach dem tatsächlich erbrachten Aufwand gemäß gültiger Dienstleistungspreisliste der SHD Einzelhandelssoftware GmbH separat in Rechnung gestellt.

3.3.2 Erweiterte Servicezeiten

Zu den in den allgemeinen Rahmenbedingungen benannten Servicezeiten gelten folgende Erweiterungen:

- Montag bis Freitag von 17.00 – 18.00 Uhr
- Montag bis Freitag von 18.00 – 20.30 Uhr
 - für Störungen mit der Priorität "Kritisch" und "Hoch"
 - ausschließlich telefonische Meldung über die Hotline-Nummer 02632/295-250
- An gesetzlichen, nicht bundesweiten Feiertagen in Rheinland-Pfalz (Fronleichnam, Allerheiligen) keine erweiterte Servicezeit.

3.3.3 Ausschlüsse

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind Daten-/Datenbankrekonstruktionen oder die Behebung von Datenbankfehlern, die ursächlich auf eigenes Verschulden des Kunden zurückzuführen sind.

4 Optionale Services

4.1 Samstagsservice

4.1.1 Grundsätzliche Information

Bei diesem Service handelt es sich um einen Entstörungsdienst. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung von ausgefallenen oder nicht funktionierenden Produkten, Diensten und Modulen unserer Softwareprodukte, zu denen ein Softwarepflegevertrag besteht.

4.1.2 Servicezeiten

- Samstags von 09.00 bis 18.00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen
- 09.00 bis 12.00 Uhr, wenn Heiligabend und Silvester an Samstagen

4.1.3 Meldeweg

Alle Meldungen müssen telefonisch erfolgen! Online im SHD Kundenportal oder per E-Mail mitgeteilte Störungen können nicht bearbeitet werden. Die Rufnummer wird im Rahmen der Auftragserteilung mitgeteilt.

4.1.4 Reaktionszeit

Nach telefonischer Mitteilung einer kritischen Störung wird der SHD Support innerhalb von maximal 30 Minuten mit der Störungsbearbeitung beginnen.

4.1.5 Voraussetzung

Eine permanente VPN-Verbindung von SHD zum Hauptsystem des Kunden ist zwingend erforderlich. Eine erfolgreiche Störungsbearbeitung über Viewerprogramme (z.B. TeamViewer) kann nicht garantiert werden.

4.1.6 Ausschlüsse

Fragen zur Bedienung oder Konfiguration sind nicht Bestandteil des Service. Die Bearbeitung von Störungen im Bereich der IT-Infrastruktur (Betriebssystem, Hardware, Netzwerk) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Wir empfehlen den Abschluss des separat buchbaren Samstagsservices bei der SHD Technologie und Service GmbH.

4.1.7 Leistungen SHD ECORO Samstagsservice

Der **SHD ECORO Samstagsservice** bietet Ihnen, im Fall von geschäftskritischen Störungen in den Softwareprodukten **SHD ECORO**, **SHD ECORO Kasse** und **SHD ECORO Portal**, Unterstützung durch SHD.

Die Unterstützung bezieht sich auf Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen in folgenden Detailbereichen der genannten Produkte.

SHD ECORO	SHD ECORO Kasse	SHD ECORO Portal
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly) auf Central- und Store-Servern	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)
Ausfall oder Störung des SHD ECORO Printservice	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu SHD ECORO	Ausfall oder Störung des SHD ECORO ElasticSearch
Ausfall* des SHD ECORO ElasticSearch	Ausfall der Kassenfunktionalität	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu SHD ECORO
Ausfall oder Störung der Kommunikation zur SHD ECORO Kasse		
Ausfall* der KPS-Integration		
Ausfall* der Kauf- und Angebotserfassung		
Ausfall* der SHD ECORO mobile Applikationen		

* Unterstützung bei Komplettausfall. Störungen einzelner Vorgänge (z.B. ein KV nicht speicherbar) sind nicht Bestandteil des Service.

4.1.8 Leistungen MHS Samstagsservice

Der **MHS Samstagsservice** bietet Ihnen, im Fall von geschäftskritischen Störungen in den Softwareprodukten **MHS**, **SHD ECORO Kasse** und **SHD ECORO Portal**, Unterstützung durch SHD.

Die Unterstützung bezieht sich auf Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen in folgenden Detailbereichen der genannten Produkte.

MHS	SHD ECORO Kasse	SHD ECORO Portal
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung der MHS Hintergrundprogramme	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly) auf Central- und Store-Servern	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)
Ausfall oder Störung der Kommunikation zur SHD ECORO Kasse	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu MHS	Ausfall* des SHD ECORO ElasticSearch
Ausfall* der (grafischen) Käuferfassung	Ausfall der Kassenfunktionalität	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu SHD ECORO

Zusätzlich enthalten bei Einsatz der Module

- SHD ECORO EDI an MHS
- SHD ECORO CRM an MHS
- SHD ECORO mobile an MHS

SHD ECORO EDI, CRM, mobile
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)
Ausfall* des SHD ECORO Printservice
Ausfall* des SHD ECORO ElasticSearch

*Unterstützung bei Komplettausfall. Störungen einzelner Vorgänge (z.B. ein KV nicht speicherbar) sind nicht Bestandteil des Service.

4.1.9 Leistungen SHD ECORO Kasse an MHS Samstagsservice

Der **SHD ECORO Kasse an MHS Samstagsservice** bietet Ihnen, im Fall von geschäftskritischen Störungen in der **SHD ECORO Kasse**, Unterstützung durch SHD. Die Unterstützung bezieht sich auf Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen in folgenden Detailbereichen der genannten Produkte.

SHD ECORO Kasse
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly) auf Central- und Store-Servern
Ausfall oder Störung der Kommunikation zu MHS
Ausfall der Kassenfunktionalität

4.1.10 Leistungen SHD ECORO Kasse an Cogito Samstagsservice

Der **SHD ECORO Kasse an Cogito Samstagsservice** bietet Ihnen, im Fall von geschäftskritischen Störungen in der **SHD ECORO Kasse**, Unterstützung durch SHD. Die Unterstützung bezieht sich auf Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen in folgenden Detailbereichen der genannten Produkte.

SHD ECORO Kasse
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly) auf Central- und Store-Servern
Ausfall oder Störung der Kommunikation zu Cogito
Ausfall der Kassenfunktionalität

4.2 SHD E-Commerce-Services

4.2.1 Grundsätzliche Information

Bei den E-Commerce-Services handelt es sich um einen über Events von Monitoringsystemen gesteuerten Entstörungsdienst. Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung von ausgefallenen oder nicht funktionierenden Komponenten des E-Commerce-Service.

4.2.2 Überwachte Komponenten

Folgende Komponenten werden von den Monitoringsystemen überwacht:

- Shop-Connector
- SHD API-Services
- Shopware API-Services (nur wenn SHD Shop im Einsatz)
- Schnittstelle zu SHD ECORO oder MHS

4.2.3 Ausschlüsse

Fragen zur Bedienung oder Konfiguration sind nicht Bestandteil des Service. Diese werden ausschließlich in der allgemeinen Servicezeit bearbeitet.

Die Bearbeitung von Störungen im Bereich der IT-Infrastruktur (Betriebssystem, Hardware, Netzwerk) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Wir empfehlen den Abschluss eines separaten Service bei der SHD Technologie und Service GmbH.

4.2.4 Voraussetzung

Eine permanente VPN-Verbindung von SHD zum Hauptsystem des Kunden ist zwingend erforderlich. Eine erfolgreiche Störungsbearbeitung über Viewerprogramme (z.B. TeamViewer) kann nicht garantiert werden.

4.2.5 Leistungen E-Commerce-Service SLA Silber

4.2.5.1 Allgemeine Servicezeit

Es gilt die allgemeine Servicezeit Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr.

4.2.5.2 Erweiterte Servicezeit

Neben der allgemeinen Servicezeit gelten für den E-Commerce-Service SLA Silber folgende zusätzliche Servicezeiten:

- Montag bis Freitag: 17.00 bis 20.00 Uhr
- Samstag: 09.00 bis 18.00 Uhr
- Sonntag: 09.00 bis 18.00 Uhr

4.2.5.3 Aktivität im Störfall

Wird vom Monitoringsystem in einer der überwachten Komponenten eine Störung festgestellt, wird automatisch eine Meldung bei SHD abgesetzt. SHD wird bei eingehenden Meldungen innerhalb der unter 4.2.5.1 und 4.2.5.2 definierten Servicezeiten und unter Berücksichtigung der unter 4.2.5.4 definierten Reaktionszeiten mit den Arbeiten zur Entstörung beginnen.

4.2.5.4 Reaktionszeit

Nach Eingang einer kritischen Störung durch das Überwachungssystem wird SHD innerhalb von 60 Minuten mit der Störungsbearbeitung beginnen.

4.2.6 Leistungen E-Commerce-Service SLA Gold

4.2.6.1 Allgemeine Servicezeit

Es gilt die allgemeine Servicezeit Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr.

4.2.6.2 Erweiterte Servicezeit

Neben der allgemeinen Servicezeit gelten für den E-Commerce-Service SLA Gold folgende zusätzliche Servicezeiten:

- Montag bis Freitag: 06.00 bis 08.00 Uhr und 17.00 bis 22.00 Uhr
- Samstag: 08.00 bis 20.00 Uhr
- Sonntag: 09.00 bis 18.00 Uhr

4.2.6.3 Aktivität im Störfall

Wird vom Monitoringsystem in einer der überwachten Komponenten eine Störung festgestellt, wird automatisch eine Meldung bei SHD abgesetzt. SHD wird bei eingehenden Meldungen innerhalb der unter 4.2.6.1 und 4.2.6.2 definierten Servicezeiten und unter Berücksichtigung der unter 4.2.6.4 definierten Reaktionszeiten mit den Arbeiten zur Entstörung beginnen.

4.2.6.4 Reaktionszeit

Nach Eingang einer kritischen Störung durch das Überwachungssystem wird SHD innerhalb von 30 Minuten mit der Störungsbearbeitung beginnen.

4.2.6.5 Zusätzliche telefonische Erreichbarkeit

SHD ermöglicht zusätzlich eine telefonische Erreichbarkeit. Damit besteht auch im Rahmen der unter 4.2.6.2 aufgeführten erweiterten Servicezeit die Möglichkeit, kritische Störungen im Bereich des E-Commerce-Services telefonisch zu übermitteln. Die gültige Rufnummer wird im Rahmen der Auftragserteilung mitgeteilt.

4.3 Individualrufbereitschaft

4.3.1 Grundsätzliche Informationen

Bei diesem Service handelt es sich um einen in Einzelbeauftragung verfügbaren Entstörungsdienst außerhalb der regulären Servicezeit. Beispielsweise für verkaufsoffene Sonntage oder Late-Night-Shoppings.

Über eine separate Telefonnummer ist der SHD Support bei Auftreten einer kritischen Störung in Produkten, Diensten und Modulen unserer Softwareprodukte, zu denen ein Softwarepflegevertrag besteht, erreichbar, um eine Störungsbeseitigung durchzuführen.

Sollte es zu einem Einsatz kommen wird die aktive Zeit zum regulären Stundensatz zzgl. etwaiger Zu- und Aufschläge gemäß der gültigen Dienstleistungspreisliste berechnet.

4.3.2 Bereitschaftszeit

Die Bereitschaftszeit wird individuell je beauftragter Individualrufbereitschaft vereinbart.

4.3.3 Meldeweg

Alle Meldungen müssen telefonisch erfolgen! Online im SHD Kundenportal oder per E-Mail mitgeteilte Störungen können nicht bearbeitet werden. Die Rufnummer wird im Rahmen der Auftragserteilung mitgeteilt.

4.3.4 Reaktionszeit

Nach telefonischer Mitteilung einer Störung wird der SHD Support innerhalb von maximal 30 Minuten mit der Störungsbearbeitung beginnen.

4.3.5 Voraussetzung

Eine permanente VPN-Verbindung von SHD zum Hauptsystem des Kunden ist zwingend erforderlich. Eine erfolgreiche Störungsbearbeitung über Viewerprogramme (z.B. TeamViewer) kann nicht garantiert werden.

4.3.6 Ausschlüsse

Fragen zur Bedienung oder Konfiguration sind nicht Bestandteil des Service.

Die Bearbeitung von Störungen im Bereich der IT-Infrastruktur (Betriebssystem, Hardware, Netzwerk) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Wir empfehlen den Abschluss einer separat buchbaren Individualrufbereitschaft bei der SHD Technologie und Service GmbH.

4.3.7 Individualrufbereitschaft SHD ECORO

Der Individualrufbereitschaft SHD ECORO bietet Ihnen, im Fall von Störungen in den Softwareprodukten **SHD ECORO**, **SHD ECORO Kasse** und **SHD ECORO Portal**, Unterstützung durch SHD.

Die Unterstützung bezieht sich auf Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen in folgenden Detailbereichen der genannten Produkte.

SHD ECORO	SHD ECORO Kasse	SHD ECORO Portal
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly) auf Central- und Store-Servern	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)
Ausfall oder Störung des SHD ECORO Printservice	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu SHD ECORO	Ausfall oder Störung des SHD ECORO ElasticSearch
Ausfall* des SHD ECORO ElasticSearch	Ausfall der Kassenfunktionalität	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu SHD ECORO
Ausfall oder Störung der Kommunikation zur SHD ECORO Kasse		
Ausfall* der KPS-Integration		
Ausfall* der Kauf- und Angebotserfassung		
Ausfall* der SHD ECORO mobile Applikationen		

* Unterstützung bei Komplettausfall. Störungen einzelner Vorgänge (z.B. ein KV nicht speicherbar) sind nicht Bestandteil des Service.

4.3.8 Individualrufbereitschaft MHS

Die Individualrufbereitschaft MHS bietet Ihnen, im Fall von Störungen in den Softwareprodukten **MHS**, **SHD ECORO Kasse** und **SHD ECORO Portal**, Unterstützung durch SHD.

Die Unterstützung bezieht sich auf Aufnahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Störungen in folgenden Detailbereichen der genannten Produkte.

MHS	SHD ECORO Kasse	SHD ECORO Portal
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché	Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung der MHS Hintergrundprogramme	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly) auf Central- und Store-Servern	Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)
Ausfall oder Störung der Kommunikation zur SHD ECORO Kasse	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu MHS	Ausfall* des SHD ECORO ElasticSearch
Ausfall* der (grafischen) Käuferfassung	Ausfall der Kassenfunktionalität	Ausfall oder Störung der Kommunikation zu SHD ECORO

Zusätzlich enthalten bei Einsatz der Module

- SHD ECORO EDI an MHS
- SHD ECORO CRM an MHS
- SHD ECORO mobile an MHS

SHD ECORO EDI, CRM, mobile
Ausfall oder Störung der Datenbank Caché
Ausfall oder Störung des Applicationsservers (derzeit SHD ECORO Wildfly)
Ausfall* des SHD ECORO Printservice
Ausfall* des SHD ECORO ElasticSearch

*Unterstützung bei Komplettausfall. Störungen einzelner Vorgänge (z.B. ein KV nicht speicherbar) sind nicht Bestandteil des Service.

5 Grundvoraussetzungen

5.1 Grundvoraussetzungen für die Nutzung der SHD-Leistungen

Allgemeines

Die vorliegenden Hinweise haben wir mit aller Sorgfalt auf der Grundlage unserer Praxis zusammengestellt. Sie sind weder als abschließend, noch als ausschließlich zu verstehen, sondern ergänzend zu beachten.

Zu den systemseitigen Mindestanforderungen, die zum Betrieb unserer Produkte erfüllt sein müssen, fordern Sie bitte stets zu jedem Produkt unsere aktuellsten Hinweise zu den "SHD Systemanforderungen" an. Die angegebenen Mindestanforderungen sind Werte, unter denen unsere Produkte zuverlässig arbeiten. Sie gelten bei Veröffentlichung der vorliegenden Version von "SHD Systemanforderungen" (Erstellungsdatum in der Fußzeile auf dem jeweiligen Dokument). Dem technischen Fortschritt entsprechende Änderungen der Systemanforderungen bleiben jederzeit ohne vorherige Ankündigung vorbehalten. Fragen Sie deshalb bei Bedarf stets die neueste Version von "SHD Systemanforderungen" bei uns ab. Die konkreten Leistungen des Systems sind stets abhängig von der beim Kunden bestehenden Gesamtkonfiguration des Systems. Eine einwandfreie Funktion der SHD Software setzt voraus, dass die eingesetzte Hardware diesem Anforderungsprofil in den Mindestanforderungen entspricht, möglichst jedoch zur Gewährleistung komfortablen Arbeitens der empfohlenen Konfiguration.

Der Einsatz von Hardware, die nicht bei SHD erworben und deshalb nicht durch SHD auf die speziellen Bedürfnisse der Software abgestimmt wurde, liegt in der Verantwortung unseres Kunden. Kritisch ist dies vor allem dann, wenn diese Hardware nicht die von SHD festgelegten Spezifikationen erfüllt. Für Probleme, die sich aus der mangelhaften Abstimmung solcher Hardware mit der von SHD gelieferten Software ergeben – ein Beispiel: Performance-Probleme –, steht SHD nicht ein.

Softwareupdates und Fernwartung

Zur Durchführung von Updates und Fehlerbehebung per Fernwartung muss ein Server über einen VPN-Zugang nach Vorgaben von SHD verfügen. Dazu ist ein DSL-Anschluss mit fester IP-Adresse notwendig. Die Bereitstellung des VPN-Zugangs nach den Vorgaben von SHD obliegt dem Kunden ebenso wie die funktionsfähige Vorhaltung und Zugangsfreischaltung auf das EDV-System zur Durchführung der Datenfernwartung.

Unterstützungsleistungen

Die Bereitstellung und die Wartung kundenseitiger Hardware und Software einschließlich des Netzwerks und der Kommunikations- und Internetanbindungen sind nur Bestandteil der Leistungen durch SHD, wenn und soweit dies ausdrücklich zwischen SHD und dem Kunden vereinbart worden ist. Leistungen, die sich auf von dem Kunden herbeigeführte bzw. verursachte Situationen beziehen, sind stets kostenpflichtige Zusatzleistungen und nicht von den bestehenden Pflege-, Instandsetzungs- und Wartungsverträgen umfasst. Bei allen Leistungen, die SHD für den Kunden erbringt, ist die Mitwirkung des Kunden durch seine Mitarbeiter erforderlich.