

# Service Level Agreement

der Convento GmbH für myconvento

# Support für myconvento Anwender

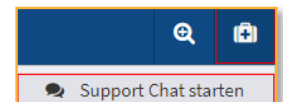
## Bereitschaftszeit des Supportteams

Unser Support-Team steht Ihnen an Werktagen zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr durchgängig zur Verfügung (Bereitschaftszeit). Keinen Support leisten wir an Wochenenden sowie an allen gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

Über diesen Standard hinaus können Sie mit uns eine erweiterte individuelle Bereitschaft vereinbaren. Diese bietet sich beispielsweise bei kritischen Versandaufträgen oder Migrationsprozessen an, die außerhalb der normalen Bereitschaftszeit stattfinden müssen. Wichtig: Bitte bestellen Sie diese erweiterte Bereitschaftszeit spätestens 3 Werktage vor dem gewünschten Termin. Ein Operator steht Ihnen dann individuell zur Verfügung. Diesen Service berechnen wir Ihnen auf Stundenbasis.

## Live-Chat Support

Der schnellste und in jedem Fall preiswerteste Weg, Support zu erhalten, ist der Live-Chat Support. Sie erreichen den Live-Chat durch Klick auf die Schaltfläche "Support Chat starten" unter dem Menüpunkt "Service und Support".



Die bisher von uns üblicherweise eingehaltene Reaktionszeit liegt deutlich unter drei Minuten. Wenn es also ganz schnell gehen soll und nicht unbedingt ein Telefonat nötig ist, sollte dies Ihr erstes Instrument der Kontaktaufnahme sein.

Innerhalb der Servicezeiten können Sie nun den Chat beginnen. Außerhalb der Servicezeiten oder wenn zufällig gerade kein Operator verfügbar ist, können Sie hier eine Nachricht hinterlassen, die dem Serviceteam dann als Nachricht im Chat-System angezeigt wird. Später lädt ein Operator Sie zum Support-Chat ein.

## Telefon Support

Falls Sie mit Ihrem Abonnement den Premium-Support gebucht haben, so rufen Sie bitte die Convento Zentrale unter +49(0)2131-200900 an. Von hier aus werden Sie zum Support-Team durchgestellt. Falls sich unser Anrufbeantworter meldet, wählen Sie bitte die entsprechende Option im Menü, damit sie von dort mit dem Support verbunden werden.

## E-Mail Support

Falls Sie eine E-Mail schreiben möchten, steht Ihnen dazu die E-Mail Adresse **support@myconvento.com** zur Verfügung. Bitte beachten Sie dabei allerdings: Wir lesen Ihre E-Mails nur während unserer Bereitschaftszeiten und nachrangig zu Chat oder Telefonaten. Bei kritischen Störungen (mehr dazu weiter unten) sollten Sie deshalb nicht allein die E-Mail verwenden.

# Wartungsarbeiten und Störungen

Wir informieren Sie über bevorstehende Wartungsarbeiten, über den Status bereits gemeldeter Störungen und über weitere für Sie als myconvento-Anwender relevante Ereignisse.

## Geplante Wartungsarbeiten

Mehrmals im Jahr müssen wir Wartungsarbeiten an einer Serverfarm oder am Software-System vornehmen. Für solche planmäßigen Wartungsarbeiten verwenden wir üblicherweise das Zeitfenster **freitags zwischen 18.00 und 22.00 Uhr**.

Spätestens 48 Stunden vorher erhalten Sie eine entsprechende Ankündigung per E-Mail. Dabei informieren wir Sie auch, welche Dienste betroffen sind und ob Sie beispielsweise noch Versandaufträge für die Verarbeitung zu dieser Zeit einplanen können. Ist dies möglich, so stellen Sie Ihre Aufträge bitte vorab zeitversetzt ein, denn myconvento ist während der Wartungsfenster üblicherweise für die Nutzung gesperrt. Ihr fertiger Versandauftrag wird dann trotzdem vom Versandsystem abgearbeitet.

## System-Störungen

Bei allgemeinen System-Störungen, die alle Anwender betreffen, veröffentlichen wir Statusinformationen über unsere Convento-Störungsseite im Internet. Sie erreichen diese Seite unter folgender URL:  
**<http://stoerung.convento.de>**.

Die Störungsseite informiert Sie auch darüber, wann eine Störung voraussichtlich beseitigt ist. Sollte uns die Beseitigung der Störung in der angekündigten Zeit nicht möglich sein, aktualisieren wir den Status und versuchen einen erneute Zeitabschätzung. Sobald die Störung von uns beseitigt werden konnte, finden Sie eine entsprechende Nachricht auch auf der Convento-Störungsseite.

## Störungsmeldungen

Ein Überwachungssystem informiert uns über Systemstörungen, meist schon bevor Anwender dies bemerken. Im folgenden Abschnitt geht es um die seltenen Meldungen, die von den Anwendern kommen.

## Störungsmeldung oder Änderungswunsch?

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass Sie nicht oder nur eingeschränkt mit myconvento arbeiten können, sprechen wir von einer Störung. Alles andere sind für uns Änderungswünsche (Feature Requests). Diese werden von uns diskutiert und dann gegebenenfalls für zukünftige Versionen („Feature Releases“) eingeplant.

## Notwendige Angaben zur Bearbeitung einer Störung

Damit wir Ihre Störungs- oder Fehlermeldungen schnell und korrekt bearbeiten können, bitten wir Sie um folgende Angaben:

- **Ihr Firmenname/Unternehmen**
- **Ihr vollständiger Name (Vor- und Nachname)**
- **Ihre Kontaktdaten: Telefonnummer und E-Mail Adresse**
- **Ihre Fehlerbeschreibung. Diese bitte möglichst exakt, gegebenenfalls mit Screenshots.**
- **Wann genau haben Sie den Fehler oder die Störung erstmalig festgestellt?**
- **Tritt der Fehler an allen Arbeitsplätzen auf oder nur vereinzelt?**
- **Konnten Sie den Fehler oder die Störung reproduzieren, also mehrfach feststellen?**

Bei Störungsmeldungen unterscheiden wir zwischen **Reaktionszeit** und **Störungsbehebungszeit**.

Zeitpunkt	Nachricht
Innerhalb der zugesicherten <b>Reaktionszeit</b>	Bestätigung über den Empfang der Störungsmeldung mit Klassifizierung und geschätzter Störungsbehebungszeit
Innerhalb der zugesicherten <b>Störungsbehebungszeit</b>	Bestätigung über abgeschlossene Behebung der Störung oder Information über Verlängerung der Störungsbehebungszeit mit Begründung und Angabe einer neuen Störungsbehebungszeit

## Klassifizierung von Störungsmeldungen

Die Störung wird nach Schweregrad klassifiziert und entsprechend der Klassifizierung bearbeitet.

Stufe	liegt vor, wenn...
<b>kritisch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>keine Anmeldung am System möglich ist</li> <li>die Nutzung des Versandmoduls nicht oder nicht ordnungsgemäß möglich ist</li> </ul>
<b>wesentlich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>eine Funktionsstörung auftritt, die nicht mit einem „Workaround“ (einer alternativen Funktion oder Nutzung) umgangen werden kann</li> </ul>
<b>geringfügig</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die Störung nach Aussage des Kunden „nicht kritisch“ ist</li> <li>die Funktionsstörung durch einen „Workaround“ umgangen werden kann</li> </ul>

## Ablauf bei der Behebung von Störungen

Zunächst prüfen wir, ob wir die Störung oder den Fehler nachvollziehen oder reproduzieren können. Wenn dies der Fall ist und wir die Störung nicht unmittelbar beheben können, erhält der Anwender innerhalb der Reaktionszeit von uns eine Bestätigung über den Erhalt seiner Meldung. Darin findet er auch unsere Klassifizierung und die geschätzte Störungsbehebungszeit.

Bei gravierenden Störungen, die alle Anwender betreffen und sofort behoben werden müssen, stellen wir unmittelbar danach eine Beschreibung der Störung auf die bereits oben erwähnte Convento Störungsseite <http://stoerung.convento.de> und leiten die Behebung der Störung ein. Bei einer längerfristigen Störung aktualisieren wir zwischenzeitlich die Meldungen.

Sobald wir die Störung behoben haben, erhält der Anwender darüber eine schriftliche Bestätigung, und wir aktualisieren die Meldung auf der Störungsseite.

## Überschreiten der vereinbarten Störungsbehebungszeit

Falls wir die Störung nicht innerhalb der geschätzten Zeitspanne beheben konnten, schätzen wir die Störungsbehebungszeit neu und informieren anschließend die betroffenen Anwender. Außerdem wird nun folgender **Eskalationsprozess** ausgelöst:

### Reaktionszeiten sowie Latenz- bzw. Bearbeitungszeiten

Stufe	Reaktionszeit	Latenz- bzw. Bearbeitungszeit
<b>Kritische Störung</b>	<b>&lt;= 1 h</b>	<b>&lt;= 4 h</b>
<b>Wesentliche Störung</b>	<b>&lt;= 1 h</b>	<b>&lt;= 14 Tage</b>
<b>Geringfügige Störung</b>	<b>&lt;= 24 h</b>	<b>&lt;= 90 Tage</b>

Bitte beachten Sie, dass sich die hier angegebenen Zeiten auf die Bereitschaftszeiten beziehen. Bei Eingang einer Störungsmeldung der Stufe „Kritische Störung“ bis zu einer Stunde vor Ende der Bereitschaftszeit beginnen wir sofort mit der Störungsbehebung.

### Eskalation von Störungsmeldungen

Eskalationsstufe	Ereignis	Maßnahmen
<b>Stufe 1</b>	Die zu Beginn kommunizierte Störungsbeseitigungszeit kann nicht eingehalten werden.	Es wird eine neue Störungsbehebungszeit kalkuliert und dem Kunden mitgeteilt.
<b>Stufe 2</b>	Die bereits verlängerte Störungsbehebungszeit kann wiederum nicht eingehalten werden.	Das weitere Vorgehen wird mit dem Kunden besprochen. Bei Bedarf werden weitere Fachpersonen auf beiden Seiten einbezogen.
<b>Stufe 3</b>	Eine Lösung scheint im Rahmen des Standardprozesses nicht möglich zu sein.	Das Problem wird der Geschäftsführung vorgetragen. Diese entscheidet über die Bereitstellung weiterer Ressourcen zur Problemlösung.

### Erweiterter Eskalationsprozess

Wird innerhalb des Eskalationsprozesses keine Lösung gefunden, so kann durch den Kunden oder durch uns der erweiterte Eskalationsprozess ausgelöst werden. An diesem Prozess beteiligen sich Führungspersonen beider Unternehmen sowie die betroffenen Fachkräfte.

# Unser Ticketsystem

Ihre Meldung oder Anfrage wird von uns in unserem Convento Support-Ticketsystem erfasst und mit einer eigenen eindeutigen Ticket-ID versehen. Über diese ID kann der Fall später gefunden und bearbeitet werden.

Programmfehler und Änderungswünsche werden darüber hinaus in einem eigenen Entwicklungs-Ticketsystem erfasst und kategorisiert und verfügen ebenfalls über eine ID, die jederzeit eine Einsicht in den Entwicklungs-verlauf erlaubt.

## Ticketsystem-Überwachung

Wir prüfen die ordnungsgemäße Bearbeitung der Support-Tickets täglich und die ordnungsgemäße Bearbeitung der Entwicklungs-Tickets einmal wöchentlich.

Dabei gibt es eine Ausnahme: Der Status von Fehlern, die eine kritische Störung verursachen, wird von uns permanent überwacht, da wir umgehend an deren Behebung arbeiten.