

Distributionsbereich der CURSOR Software AG Definition der Prioritätsstufen für den Support

(Stand 01.07.2008)

Richtlinien für die Priorisierung und Bearbeitung von Supportanfragen an die CURSOR-Software AG / IBM-OEM-Distribution (CSD). Die eingehenden Supportanfragen, sogenannte Incidents, werden nach Prioritäten abgearbeitet. Dabei wird eine max. Reaktionszeit in Relation zur Priorität zugesichert in der aktiv mit der Bearbeitung des Incidents begonnen wird. Die Priorisierung wird bei der Eröffnung des Incidents durch den Kunden vorgenommen, wobei eine Anpassung nach Überprüfung durch den CSD-Support möglich ist. Sollte eine Reduzierung der Prioritätsstufe durch den CSD-Support erfolgen, wird der Kunde hiervon in Kenntnis gesetzt und die Bearbeitung für die dann geltende Stufe fortgesetzt. Es besteht im Anschluss die Möglichkeit in Form einer Eskalation des Incidents die Prioritätsstufe zu erhöhen, sofern der Kunde die erhöhte Dringlichkeit deutlich machen kann.

Prioritätsstufe P1

Kritische Auswirkungen / System Down

Eine geschäftskritische Softwarekomponente ist ausgefallen oder befindet sich in einem kritischen Status, so dass mit einem Ausfall in Kürze zu rechnen ist. Ausfall heißt, dass die Funktionalität der Softwarekomponente nicht mehr zur Verfügung steht oder die Nutzung geschäftskritische Auswirkungen hat. Die Auswirkungen betreffen eine Vielzahl der Nutzer und benötigen eine umgehende Lösungsfindung.

Zusammenfassend:

- Kritische Situation / System down
- Geschäftskritische Softwarekomponente ausgefallen
- Geschäftskritische Auswirkungen
- Vielzahl der Nutzer betroffen

Incidents mit Prioritätsstufe P1 müssen telefonisch gemeldet werden. Die CSD sichert zu, mit einer Reaktionszeit von max. 2 Supportstunden mit der Bearbeitung des Incidents zu beginnen.

Prioritätsstufe P2

Erhebliche Auswirkungen

Eine Softwarekomponente ist in der Nutzung und Funktionalität erheblich eingeschränkt. Die Nutzung ist generell möglich, jedoch haben die Einschränkungen signifikante Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit, für die das Programm eingesetzt wird.

Zusammenfassend:

- Wesentliche Einschränkung aber nutzbar
- Wesentliche aber nicht kritische Auswirkungen auf Geschäftstätigkeit

Incidents mit Prioritätsstufe P2 können per Mail oder Telefon gemeldet werden. Die CSD sichert zu, mit einer Reaktionszeit von max. 8 Supportstunden mit der Bearbeitung des Incidents zu beginnen.

Prioritätsstufe P3

Moderate Auswirkungen

Eine Fehlfunktion oder ein Fehlverhalten einer unkritischen Softwarekomponente mit moderaten Auswirkungen auf das Gesamtsystem und Geschäftstätigkeit. Die Softwarekomponenten sind nutzbar und nur moderat in Funktionalität oder Performance eingeschränkt.

Zusammenfassend:

- Nichtkritische Softwarekomponente liefert eine Fehlfunktion oder weist ein Fehlverhalten auf
- Nur moderate Auswirkungen auf Funktionalität und Performance

Incidents mit Prioritätsstufe P3 können per Mail oder Telefon gemeldet werden. Die CSD sichert zu, mit einer Reaktionszeit von max. 16 Supportstunden mit der Bearbeitung des Incidents zu beginnen.

Prioritätsstufe P4

Minimale Auswirkungen

Eine Fehlfunktion oder ein Fehlverhalten einer unkritischen Softwarekomponente mit nur geringen Auswirkungen auf das Gesamtsystem und Geschäftstätigkeit. Die Softwarekomponenten sind nutzbar und nur gering in Funktionalität oder Performance eingeschränkt oder es wird eine nicht technische Anfrage (Bsp. zur Dokumentation) eröffnet

Zusammenfassend:

- Nichtkritische Softwarekomponente weist kleinen Fehler oder Fehlverhalten auf
- Nur geringe Auswirkungen auf Funktionalität und Performance
- Nicht-Technische Anfrage (Bsp. Dokumentation)

Incidents mit Prioritätsstufe P4 können per Mail oder Telefon gemeldet werden. Die CSD sichert zu, mit einer Reaktionszeit von max. 24 Supportstunden mit der Bearbeitung des Incidents zu beginnen.