

Reaktionszeiten

Abhängig vom Schweregrad der Störung gelten folgende Reaktionszeiten. Wir bearbeiten im Rahmen dieser Vorlaufzeiten die Störungen die in Ursächlich in mindestens einem [Modul](#) stehen das gebucht wurde. Jeweils innerhalb der [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#).



Selbstverständlich versuchen wir so schnell wie möglich auf ihr Anliegen zu reagieren. Oftmals können wir ihr Anliegen bereits wesentlich schneller bearbeiten, als dies nachfolgend definiert ist. Eine garantierte Bearbeitung ist uns aber nur im Rahmen der nachfolgenden Vorlaufzeiten möglich.

Der Code entspricht der Vorlaufzeit in ganzen Stunden, für den höchsten Schweregrad (Blocker).

			Reaktionszeiten mit Code			
Schweregrad	Beschreibung	Merkmale	8	4	2	0
Blocker	Vollständiger Stillstand des Geschäftsbetriebes	- System ist nicht mehr benutzbar und vollständig ausgefallen - Der gesamte Arbeitsablauf im Unternehmen kommt zum Erliegen - Kritische Funktionalität ist nicht verfügbar - Datenverlust oder Datenverfälschung sind wahrscheinlich - Alle Endbenutzern sind ihrer Arbeit blockiert	8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden	30 Minuten
Kritisch	Kritische Geschäftsauswirkungen Eine große Anzahl von Benutzern wird daran gehindert, ohne Problemumgehung zu arbeiten.	- System hängt oder stürzt ab - Kritische Funktionalität ist nicht verfügbar oder arbeitet fehlerhaft - Datenverlust oder Datenverfälschung können nicht ausgeschlossen werden - Eine Große Anzahl von Endbenutzern ist ihrer Arbeit blockiert - Auswirkungen des Problems eskalieren schnell	16 Stunden	8 Stunden	4 Stunden	1 Stunde
Schwer	Wesentliche Geschäftsauswirkungen Wichtige Funktionen auf dem Produktionssystem, die den Geschäftsablauf stark beeinträchtigen, sind nicht verfügbar oder arbeiten fehlerhaft. Eine große Anzahl von Benutzern ist von der Störung betroffen, aber sie sind immer noch in der Lage, in einem begrenzten Umfang zu arbeiten.	- Signifikante Leistungsverlechterung - Wichtige Funktionalität ist nicht verfügbar oder arbeitet fehlerhaft - Eine kleine Anzahl von Nutzern ist ihrer Arbeit blockiert - Eine Große Anzahl von Endbenutzern ist ihrer Arbeit eingeschränkt, kann aber weiterarbeiten - Auswirkungen des Problems eskalieren langsam	24 Stunden	12 Stunden	6 Stunden	1,5 Stunden
Unwesentlich	Unwesentliche Geschäftsauswirkungen Das Problem verursacht einen partiellen oder unkritischen Funktionsverlust im Produktionssystem. Eine kleine Anzahl von Benutzern ist betroffen.	- Einige Systemfunktionen sind nicht verfügbar oder arbeiten fehlerhaft - Geringfügige Leistungsverlechterung treten auf - Eine kleine Anzahl von Nutzern ist betroffen - Auswirkungen des Problems eskalieren sehr langsam	32 Stunden	16 Stunden	8 Stunden	2 Stunden

Trivial	Geringfügige Geschäftsauswirkungen Das Problem verursacht keinen nennenswerten Funktionsverlust im Produktionssystem. Eine sehr kleine Anzahl von Benutzern ist betroffen.	• Einige unbedeutende Systemfunktionen sind nicht verfügbar • Eine sehr kleine Anzahl von Benutzern ist betroffen • Auswirkungen des Problems eskalieren nicht	40 Stunden	20 Stunden	10 Stunden	2,5 Stunden
Faktor			1	2	4	8