

Service-Level-Agreement

snabble-Plattform

Allgemeine Informationen

snabble ist eine Self-Scanning- und Self-Checkout-Plattform. Der Benutzer scannt mit Hilfe der snabble-App einen Barcode auf Artikeln und fügt sie so seinem virtuellen Warenkorb in der App hinzu. Der so erstellte Warenkorb kann über die App bezahlt werden. Zur Bereitstellung der Funktionalität stellt die snabble-Plattform eine Reihe von Services in Form von HTTP/REST-Schnittstellen zur Verfügung, deren Verfügbarkeit im folgenden beschrieben ist.

Klassifizierung der Services

Als **Primärfunktionen** im Sinne dieses SLA gelten alle Dienste, die zwingend notwendig sind um einen grundlegenden Betrieb folgender fachlicher Prozesse aufrecht zu erhalten:

- Starten der mobilen Apps
- Scannen von Produkten
- Preisauskunft für Produkte
- Hinzufügen von Produkten zum Warenkorb
- Checkout und Bezahlen von Produkten
- Einsicht von Checkout-Prozessen und deren Freigabe durch den Checkout-Supervisor

Als **Sekundärfunktionen** im Sinne dieses SLA gelten alle übrigen Dienste. Dies sind z.B.:

- Aktualisierung von Produkt- und Marktdaten
- Abrufen und Exportieren von Transaktionsdaten
- Zugriff auf die KPI und Statistiken



Verfügbarkeit der Services

Für alle Primärfunktionen des Produktivsystems der snabble-Plattform wird zugesichert, dass diese im Jahresmittel **mindestens zu 99,9 %** der vereinbarten Geschäftszeit zur Verfügung stehen. Sofern nicht gesondert vereinbart entspricht die vereinbarte Geschäftszeit den üblichen Ladenöffnungszeiten von Montag-Samstag von 8-20 Uhr.

Ausgenommen von dem SLA sind Funktionen, die nur durch Dienste Dritter gewährleistet werden können und nicht in der Verantwortung der snabble-Plattform liegen, wie beispielsweise die Anbindung an Zahlungsdienstleister.

Durchführung von Wartungsarbeiten

Störungen durch geplante Wartungsarbeiten sind von dem SLA ausgenommen.

Wartungsarbeiten, die die Verfügbarkeit von Primärfunktionen stören, werden in der Regel außerhalb der Geschäftszeiten geplant, sofern von einer Störung auszugehen ist, die mehrere Sekunden dauert und für die Benutzer merklich ist.

Wartungsarbeiten der Sekundärfunktionen erfolgen innerhalb der Geschäftszeiten, sofern sie die Benutzung nicht oder nur geringfügig stören.

Meldung von Störungen

Eine Störung zählt ab dem Zeitpunkt ihrer Meldung durch den Kunden bis zu ihrer Behebung in die SLA. Störungen sind über ein von snabble bereitgestelltes Ticket-System zu melden und entsprechend ihrer Kritikalität zu kennzeichnen.

Für die Reaktion auf Störungsmeldungen gilt folgende zugesicherte Zeit:

Reaktion auf Störung von Primärfunktionen:

8-20 Uhr: max. 1 Stunde
20-8 Uhr: max. 6 Stunden

Reaktion auf Störung von Sekundärfunktionen:

8-20 Uhr: max. 2 Stunden
20-8 Uhr: max. 12 Stunden