

Intershop Commerce Platform - Servicebeschreibung

August 2025



Inhaltsverzeichnis

- 1. Einleitung
 - 1.1. Systemübersicht
 - 1.2. Intershops wesentliche Aufgaben
- 2. Subskriptionspakete
 - 2.1. Übersicht der Komponenten
 - 2.2. Beschreibung der Komponenten
- 3. Servicebetrieb
 - 3.1. Setup-Phase
 - 3.2. Regelbetrieb
 - 3.3. Cloud Hosting
- 4. Service Levels
- 5. Optionale Services
 - 5.1. Customer Engagement Center
 - 5.2. BI Data Hub
 - 5.3. Zahlungs-Integrationen
 - 5.4. Zusätzliche UAT/INT Umgebungen
 - 5.5. Hochskalierte UAT/INT Umgebungen
 - 5.6. Support für Entwickler
 - 5.7. Intershop KI-Suche und -Empfehlungen
 - 5.8. Intershop Integration Hub
 - 5.9. Datenreplikations-Service
 - 5.10. Intershop Copilot für Käufer - KI-Einkaufs- und Service-Assistent
 - 5.11. Product Content Agent
- 6. Pflichten des Kunden
 - 6.1. Allgemeine Pflichten
 - 6.2. Anforderungen an den Kunden
 - 6.3. Technische Anforderungen
 - 6.4. Kontinuierliche Releases
- 7. Rollen und Verantwortlichkeiten

1. Einleitung

Die Intershop Commerce Plattform ist ein umfassendes System für den digitalen Handel, das wesentliche B2B- und B2C-E-Commerce-Funktionalitäten sowie KI-gesteuerte Suche und Empfehlungen, PIM, CMS, Auftragsmanagement, Low-Code-Integration und eine zentrale Datendrehscheibe für KI und BI umfasst. Es ermöglicht Benutzern, einzigartige Kundenerlebnisse zu schaffen. Es basiert auf einer modernen, servicebasierten, API-first, Cloud-nativen Architektur und unterstützt sowohl Headless- als auch traditionelle Commerce-Szenarien.

Intershop stellt dem Kunden die Applikationen, die Infrastruktur und den Servicebetrieb für den Betrieb der Intershop Commerce Plattform zur Verfügung.

Der Zweck dieses Dokuments ist es, den Intershop Servicebetrieb zu definieren in Bezug auf:

- Anforderungen an den Betrieb, der für den Kunden erbracht werden soll,
- Vereinbarte Dienstleistungsziele, Kriterien für die Bewertung der Zielerfüllung,
- Rollen und Verantwortlichkeiten,
- Unterstützende Prozesse, Einschränkungen und Ausnahmen.

1.1. Systemübersicht

Je nach gewählter Intershop-Subskription und Optionen basiert die Plattform auf mehreren Applikationen, wie Intershop Commerce Management (ICM), Intershop Order Management (IOM) und der Intershop Progressive Web App (PWA) sowie dem Customer Engagement Center (CEC) und/oder dem BI Data Hub.

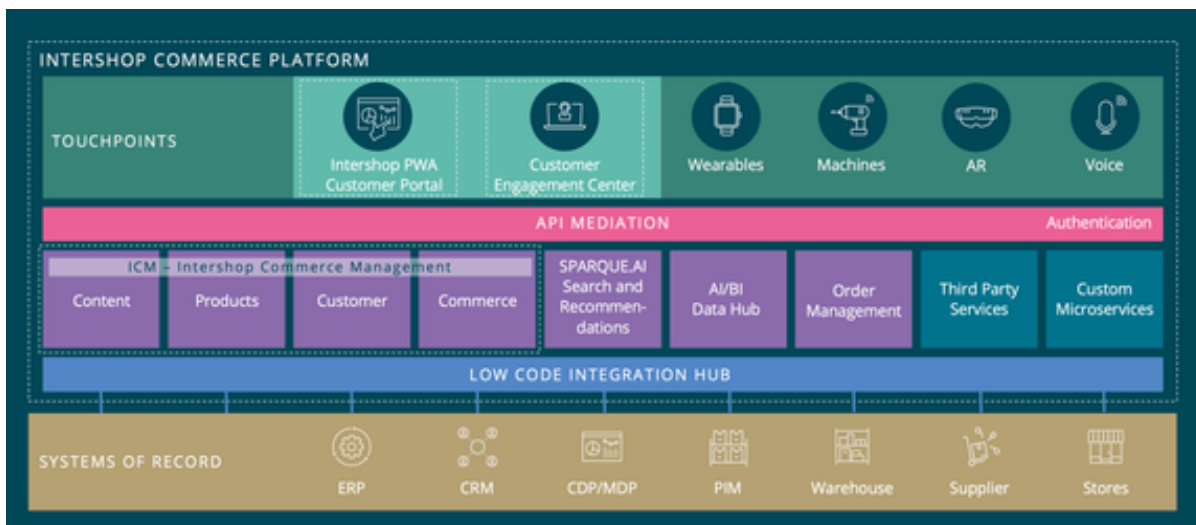


Abbildung 1 Architektur Überblick

Die Intershop Commerce Plattform wird in der Regel in einem separaten Implementierungsprojekt an die spezifischen Bedürfnisse des Kunden angepasst. Das Implementierungsprojekt wird von einem Intershop-Implementierungspartner oder dem Intershop Professional Service durchgeführt und muss gesondert vertraglich vereinbart und vergütet werden.

Um dem Kunden die höchste Qualität der Commerce-Lösung zu gewährleisten, bietet Intershop auch nicht-produktive Umgebungen und DevOps-Tools zur Unterstützung professioneller Continuous-Integration- (CI) und Continuous-Delivery-Prozesse (CD) an.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die verschiedenen Umgebungen und Cluster, die dem Kunden je nach Intershop-Subskription zur Verfügung stehen:

Umgebungen pro Applikation							
Applikation	Umgebung		ID	Cluster	Basis-Subskription	Basis-Subskription plus Option „Datenreplikation“	Basis-Subskription plus Option „Datenreplikation“ und „Order Management System“
Intershop Progressive Web App (PWA)	Production		PRD*	live	X	X	X
				edit		X	X
	Non Production	User Acceptance Test	UAT*	live	X	X	X
				edit		X	X
		Integration	INT*	live	X	X	X
				edit		X	X
Intershop Commerce Management (ICM)	Production		PRD	live	X	X	X
				edit		X	X
	Non Production	User Acceptance Test	UAT	live	X	X	X
				edit		X	X
		Integration	INT	live	X	X	X
				edit		X	X
Intershop Order Management (IOM)	Production		PRD		-	-	X
	Non Production	User Acceptance Test	UAT		-	-	X
		Integration	INT		-	-	X

*Es wird für Live und Edit die gleiche Codebasis verwendet, aber ein anderer Domänenname und ein anderer Link zum ICM-System.

Folgende Umgebungen gibt es:

- Die PRODUCTION (PRD) Umgebung wird für Endkunden (Frontend) und Redakteure (Backoffice)

- Die USER ACCEPTANCE TEST (UAT)-Umgebung ist für funktionale Akzeptanztests von neuen Versionen vorgesehen. Es wird normalerweise mit anonymisierten Produktdaten initialisiert, um realistische Tests zu ermöglichen. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass diese Umgebung für eine begrenzte Anzahl von Benutzern und Daten (z.B. Produkte oder Bestellungen) optimiert ist, um umfassende Tests ohne übermäßige Last oder Auslastung zu gewährleisten, da die Infrastruktur nicht PRD-ähnlich ist. Es ist wichtig zu erwähnen, dass UAT nicht für Auslastungszwecke konzipiert ist.
- Die INTEGRATION (INT) Umgebung wird von Entwicklungsteams für Integrationstests genutzt.

1.2. Intershops wesentliche Aufgaben

Intershop stellt die Intershop Commerce Platform in einem Software-as-a-Service (SaaS)/Platform-as-a-Service (PaaS)-Modell zur Verfügung, bei dem Intershop für den Betrieb verantwortlich ist für:

- Intershops zentrale Applikationsumgebungen:
 - Bereitstellung, Wartung und Support der Intershop Basisapplikationen: PWA, ICM oder IOM (je nach gewähltem Paket)
 - Setup, Betrieb und Support der Intershop Applicationsumgebungen inkl. aller Web-, Applikations-, Such- und Datenbankservices.
- Cloud Infrastruktur:
 - Setup, Betrieb und Support der erforderlichen Netzwerke, virtuellen Maschinen, Kubernetes-Cluster, Load Balancer, Speicher.

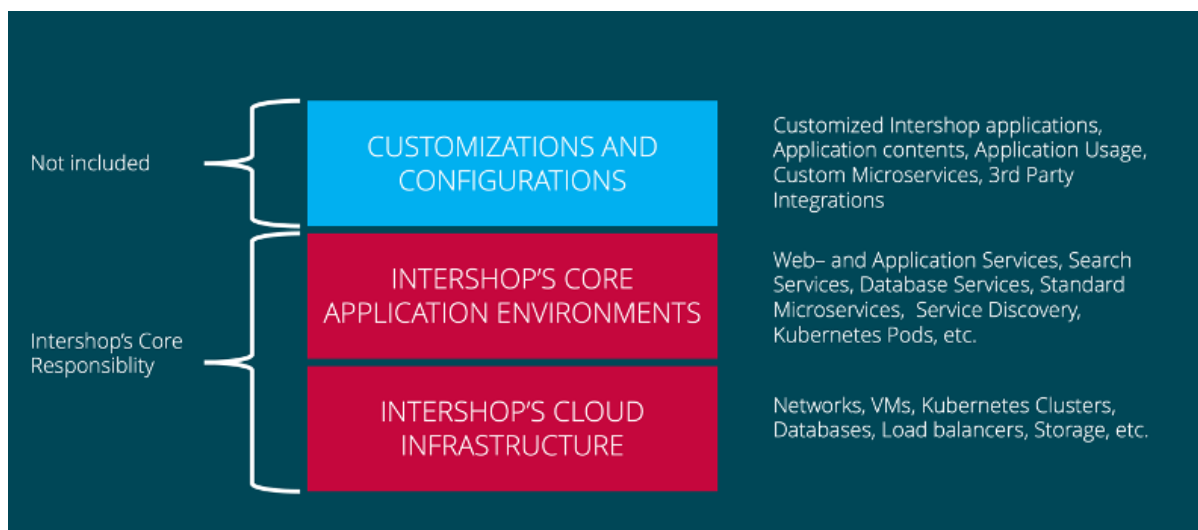


Abbildung 2 Intershops wesentliche Aufgaben

Einen detaillierten Überblick über die verschiedenen Rollen und Zuständigkeiten finden Sie im Abschnitt 7. Rollen und Verantwortlichkeiten.

2. Subskriptionspakete

2.1. Übersicht der Komponenten

Komponenten	Status Subskription
Advanced B2B + B2C Commerce	Inklusive
Product Information Management	Inklusive
Web Content Management	Inklusive
PWA Services für Intershop PWA	Inklusive
Intershop Suche und Empfehlung (SPARQUE.AI) - Basic	Inklusive
CI/CD Services (INT + UAT, DevOps Tooling)	5 Nutzer Inklusive
VPN nach Azure	Inklusive
Transfer Server	Inklusive
Data Replikation (Edit Cluster)	Optional
Customer Engagement Center (CEC)	Optional
BI Data Hub	Optional
Order Management System	Optional
Intershop KI Suche und Empfehlung (SPARQUE.AI) - Advanced	Optional
Intershop Integration Hub	Optional
Premium Support 24/7	Optional

2.2. Beschreibung der Komponenten

2.2.1. Progressive Web Application (PWA) Services

Progressive Web Application (PWA) Services beziehen sich auf die notwendige Infrastruktur zum Betrieb eines Frontends auf Basis der Intershop PWA. Die benötigten, dedizierten CI/CD-Services (Build- und Deployment-Prozesse) für die Intershop PWA sind enthalten.

Wie auch bei einem Standard-ICM-System bietet Intershop drei Umgebungen (PRD, UAT und INT) für den Betrieb der Intershop PWA an. Bei einem Datenreplikations-Setup wird dieselbe PWA-Codebasis für den Live- und den Edit-Cluster verwendet.

Die Bereitstellung des Dienstes basiert auf der Container-Technologie (Docker).

Note

Kundenspezifische PWAs, die auf anderen Technologien als der Intershop PWA basieren (z.B. React oder Content Management Systeme von Drittanbietern), können mit der Intershop Commerce Platform unter Verwendung der Intershop Rest APIs genutzt werden, müssen aber separat vom Kunden, Partner oder einem Drittanbieter betrieben werden.

2.2.2. CI/CD Services

Intershop bietet eine vorkonfigurierte Continuous-Integration- und Continuous-Delivery-Umgebung für ICM, IOM und PWA auf Basis von Azure DevOps.

Der Service umfasst:

- Bis zu 5 benannte Benutzer
- 1 Quellcode-Repository (GIT) pro Intershop-Anwendung (ICM, IOM, PWA)
- Planen und Nachverfolgen von Arbeitsaufgaben (Azure Boards)
- Jeweils ein CI- und ein CD-Job pro Intershop-Anwendungen
- Ein schreibgeschützter Maven-Cache (Azure Artifacts)
- Einen Standard-Container-Registry mit 100 GB

2.2.3. Virtual Private Network Service (VPN)

Intershop unterstützt eine dedizierte Virtual Private Network (VPN)-Verbindung zwischen dem Rechenzentrum des Kunden oder anderen externen Backend-Diensten und Azure, um eine sichere Verbindung herzustellen.

Um diesen Dienst zu nutzen, müssen die Anforderungen der Azure VPN-Dienste berücksichtigt werden, siehe [About VPN devices and IPsec/IKE parameters for Site-to-Site VPN Gateway connections](#) in der Microsoft-Dokumentation.

Der Service umfasst:

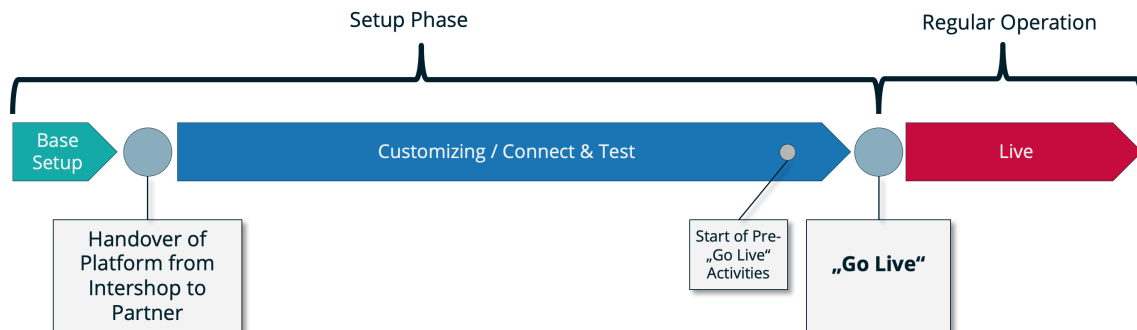
- 10 Site2Site-Tunnel
- Bandbreite 650 MBit/s

2.2.4. Transfer Server

Der Transferserver ermöglicht Datei-Uploads und -Downloads für dateibasierte Integrationen (z.B. Produktdatenimport) und kann in Verbindung mit dem Transport-Framework von Intershop genutzt werden.

3. Servicebetrieb

Der Servicebetrieb gliedert sich in die Hauptphasen „Setup“ und „Regelbetrieb“:



3.1. Setup-Phase

Um die Intershop Commerce Plattform für den Go-Live vorzubereiten, richtet Intershop die notwendigen Systemumgebungen ein, wie in Abschnitt 1.1. beschrieben. In diesem Zusammenhang werden die folgenden Leistungen erbracht:

3.1.1. Allgemein

Während der Setup-Phase koordiniert ein Service Manager von Intershop die operativen Aktivitäten (siehe unten) vor dem Go-Live.

3.1.2. Definition und Einstellung von

- CI/CD Prozessen
- Benutzern und Gruppen für den Zugriff auf die DevOps-Umgebungen und Business-Management-Tools
- Regeln für die Nutzung und Invalidierung des Seiten-Caches
- Sicherungs- und Wiederherstellungsprozessen
- Überwachungsprozessen
- Reporting-Prozessen
- Notfallprozessen

3.1.3. Installation und Konfiguration von

- CI/CD Services
- Installation und Konfiguration der Applikationsumgebungen
- Intershop Applikationsumgebungen
- Benutzer- und Zugangsverwaltung
- Einrichtung von Überwachung und Reporting

3.1.4. Rollout und Go-Live

- Unterstützung beim Go-Live-Betrieb, um die Commerce-Lösung für die Endkunden zugänglich zu machen (gemäß der Go-Live-Checkliste)
- Erhöhte Aufmerksamkeit in den Tagen vor und nach dem Go-Live

3.1.5. Migration einer bestehenden E-Commerce-Lösung

Die Migration einer bestehenden E-Commerce-Lösung (Daten und/oder kundenspezifischer Code) ist nicht in den Ersteinrichtungsleistungen enthalten. Erforderliche Infrastruktur- oder Migrationsunterstützung muss separat beauftragt werden.

3.2. Regelbetrieb

3.2.1. Fehlerkategorien

Die nachstehend aufgeführten Fehlerdefinitionen, Reaktionszeiten und Behebungsfristen gelten für alle Fehler, die in einer PRODUKTIONSUMGEBUNG auftreten können. Fehler der Kategorie A gelten nur für die PRODUKTIONSUMGEBUNG.

- **Kategorie A:** Die Plattform weist Fehler in Kernfunktionen auf, liefert falsche Ergebnisse und unterbricht die PRODUKTIONS-Umgebung. Infolgedessen ist die PRODUKTIONS-Umgebung entweder für die Endnutzer unzugänglich oder die Endnutzer können keine Bestellung aufgeben.
- **Kategorie B:** Dies bezieht sich auf einen schwerwiegenden Fehler, der auf lokaler Ebene auftritt und nur ein einziges Modul oder eine einzige Funktion betrifft. Die Anwendung funktioniert nicht wie in der Spezifikation oder Dokumentation vereinbart, ist aber weiterhin verfügbar. Die allgemeine Arbeit an der Anwendung ist nicht beeinträchtigt, und die Endbenutzer können weiterhin Bestellungen in der Umgebung aufgeben.
- **Kategorie C:** Jeder Mangel, der nicht unter A oder B definiert ist; dazu gehören alle Themen, die nicht dringend sind und weiterer Klärung bedürfen, z.B. Änderungsvorschläge oder Verbesserungswünsche.

Alle Fehler, die sich auf die UAT- und INT-Umgebungen beziehen (auch bekannt als NON-PRODUCTION), werden mit geringerer Priorität behandelt.

3.2.2. Geschäftszeiten

Reguläre Geschäftszeiten sind im Allgemeinen:

Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr, Ausnahmen werden auf der [Intershop Support Website](#) veröffentlicht.

Info

Premium Support, inklusive 24/7 Notfall-Hotline, kann als zusätzliche Option gebucht werden, siehe 4. Service Levels.

3.2.3. Support

Der Intershop Customer Support nimmt **technische Probleme** und Benutzeranfragen **nur** während der **Geschäftszeiten** entgegen. Diese werden vom Intershop Service Desk nach ihrer Wichtigkeit priorisiert und dann zur Bearbeitung veranlasst.

Der **Notfall-Bereitschaftsdienst** für die Entgegennahme und Bearbeitung von **Störungen der Kategorie A** steht rund um die Uhr zur Verfügung (sofern Premium-Support gebucht wurde).

3.2.4. Antwortzeiten

Die Antwortzeit definiert die maximale Zeitspanne, in der der Kunde eine Bestätigung über den Fortschritt der Schadenbearbeitung erhält.

Intershop gewährleistet im Falle von Störungen folgende Reaktionszeiten:

Kategorie	Standard Antwortzeit (innerhalb der Geschäftszeiten)	Premium Antwortzeiten (24/7)
A	60 Minuten*	30 Minuten
		Note Premium-Support-Kunden müssen einen Alarm der Kategorie A über die Notfall-Hotline-Nummer senden.
B	4 Stunden*	2 Stunden*
C	1 Tag*	1 Tag*

*während der Geschäftszeiten

Premium-Support-Kunden stellt Intershop auf Anfrage einen Störungsbericht nach Behebung der Störung zur Verfügung.

Die Mitarbeiter des Service Desks klassifizieren und erfassen alle Anfragen im Intershop-Ticketsystem.

3.2.5. Systemverfügbarkeit

Intershop gewährleistet eine Verfügbarkeit der PRODUCTION-Umgebung von **mindestens** 99,6% pro Quartal (gemessen an der Schnittstelle zwischen Netzwerk-Rechenzentrum und Internet Service Provider). Unser Premium-Support erhöht die Verfügbarkeit auf 99,9%.

Hiervon ausgenommen sind:

- Ereignisse, die nicht der Kontrolle von Intershop unterliegen (z.B. höhere Gewalt)
- Unterbrechungen und Störungen, die durch das Verhalten des Kunden oder seiner Subunternehmer zurückzuführen sind, wie zum Beispiel Fehlbedienung der Plattform (z.B. Löschung des Seitencaches zu Spitzenzeiten), Import ungültiger Daten oder Einsatz von inperformanten oder fehlerhaften Anpassungen, die zu einem übermäßigen Ressourcenverbrauch führen
- Geplante Ausfallzeiten/Wartungsfenster oder Last-/Stress-/Penetrations-/Schwachstellentest-Fenster
- Kundeninstallationen, die mit einem veralteten Release laufen (siehe Kapitel „Kontinuierliche Releases“)

3.2.6. Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten können notwendig sein, um z.B. Betriebssystem-Updates durchzuführen, Sicherheitspatches oder neue Softwareversionen im System zu installieren. Erforderliche Wartungsfenster (Zeitpunkt und Dauer) werden mit dem Kunden nach Möglichkeit im Voraus abgestimmt. Ziel ist es, die Wartungsfenster für nicht sicherheitsrelevante Arbeiten in umsatzschwachen Zeiten mit minimaler Einschränkung der Systemverfügbarkeit zusammenzufassen. Zusätzliche Informationen werden vor Beginn der Arbeiten zur Verfügung gestellt.

Wartungsfenster sind Zeiten, in denen ein IT-System aufgrund geplanter Arbeiten nicht zur Verfügung steht oder eine starke Beeinträchtigung des Regelbetriebs vorliegt.

Wartungsfenster gelten als geplante Ausfallzeiten. Die Gesamtausfallzeit pro Kalendermonat darf 8 Stunden nicht überschreiten. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass ein Sicherheits- oder Notfallproblem auftritt, wird Intershop die notwendigen Schritte durchführen und den Kunden kurzfristig informieren.

3.2.6.1. Wöchentliche Wartungszeit

Dauer: bis zu 4 Stunden je nach Tätigkeit, nicht mehr als 8 Stunden pro Monat

Zeitfenster: Nach Absprache mit dem Kunden.

Services:

- Wartungsaktivitäten der Infrastruktur
- Installation von Hotfixes
- Installationen von Drittanbieterkomponenten (Fehlerkorrekturen) (Datenbank-, Anwendungs- und Suchserver) einschließlich Sicherheitsaktualisierungen
- Kleinere Änderungen (Vorlagenfehler, Rechtschreibfehler, usw.)
- Austausch/Erweiterung kleinerer Komponenten

3.2.7. Kapazitätsmanagement

Das Kapazitätsmanagement umfasst Folgendes:

- Laufende Überwachung der Lastparameter und der Systemauslastung (CPU, Festplatten, Netzwerkbandbreite)
- Sizing/Dimensionierung um zu gewährleisten, dass Spitzenlastbewältigt werden kann, auf der Grundlage gemeinsamer Planung
- Sicherstellung, dass Anpassungen performant und ressourcenschonend implementiert werden

3.2.8. Performance Management

Performance Management umfasst folgendes:

- Laufende Leistungsüberwachung kritischer Leistungsparameter hinsichtlich ihrer Veränderungen (Antwortzeitverhalten etc.)
- Tuning/Optimierung und Konfigurationsänderungen der Intershop-Basisapplikationen, ausgenommen Anpassungen

3.2.9. Sicherheitsmanagement

Sicherheitsmanagement umfasst folgendes:

- Definition, Einrichtung und Wartung von Systemberechtigungen und -zugängen
- Installation sicherheitsrelevanter Software-Updates
 - Installation von Standard-Patches und Hotfixes des Betriebssystems und der Drittanbieter-Software
 - Installation von Standardpatches und Hotfixes der Intershop-Applikationen in Abstimmung mit dem Implementierungspartner
- Basis-Schutz vor DDoS (Distributed Denial-of-Service) über Microsoft Azure

3.2.10. Technische Überwachung

Die technische Überwachung umfasst die kontinuierliche automatische Überwachung der:

- Funktionalen Komponenten der Infrastruktur
- Funktionalen Komponenten der Applikations-Umgebungen
- Kritischen Parameter der Intershop-Applikations-Umgebungen

Die technische Überwachung prüft die Verfügbarkeit von technischen Komponenten und Prozessen, korrigiert aber nicht die Funktionsweise der Applikation in Bezug auf Geschäftsprozesse und Inhalte oder die Integration von Drittanbieterdiensten. Diese liegen in der Verantwortung des Implementierungspartners und Kunden, siehe RACI-Matrix.

3.2.11. Störfallmanagement

Beim Störungsmanagement geht es um die schnelle Behebung von technischen oder systembedingten Störungen, um deren Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren. Es umfasst folgendes:

- Bereitstellung eines Ticketsystems zur Meldung und Verfolgung von Fehlern
- Analyse von technischen Fehlern der Basisapplikation, der Kern-Applikations-Umgebungen und der Infrastruktur (ausgenommen Anpassungen)
- Überprüfung von technischen Fehlerprotokollen
- Wiederherstellung des Betriebs nach Störungen
- Protokollierung von Fehlerzuständen und Systemauslastung

3.2.12. Problem-Management

Beim Problem Management geht es um die nachhaltige Beseitigung von wiederholtem, technisch reproduzierbarem Fehlverhalten.

Dazu gehört auch die Einbindung von Fehlerkorrekturen in das nächste Long-Term-Support- (LTS), Monats- oder Hotfix-Release für die betroffene Standard-Intershop-Basisapplikation.

3.2.13. Deployments

Deployments umfassen die Installation von Anpassungen der Intershop-Software.

Erforderliche Deployments werden im Vorfeld mit dem Kunden geplant und abgestimmt (Zeitpunkt und Dauer), möglichst analog zu den Wartungsfenstern. Zusätzliche Informationen werden vor Beginn der Arbeiten bereitgestellt. Der Deploymentprozess bezieht sich auf eine Produktionsumgebung oder eine Nicht-Produktionsumgebung pro Release (Version).

3.2.14. Sicherung und Wiederherstellung

Regelmäßige Backups der Kundenumgebung werden für Shared File Service und die Datenbank durchgeführt.

RPO (Recovery Point Objective, Datenverlust)

- Shared File Service: **24 Stunden**
 - Die Sicherung des Shared File Service für die Produktionsumgebung findet täglich nachts statt und beeinträchtigt den ordnungsgemäßen Betrieb nicht.
 - Das Backup des Shared File Service wird einmal täglich geo-redundant in eine andere Azure-Region (Rechenzentrum) kopiert.
- Datenbank: **5-10 Minuten**
 - Die produktiven und nicht-produktiven Datenbanken werden als Aktiv-Aktiv-Cluster betrieben.
- Gesamte Plattform: **24 Stunden** (abhängig von der Schwere des Ausfalls und der Verfügbarkeit der Azure-Dienste)

RTO (Wiederherstellungszeit-Ziel)

- Prinzipiell sind alle Anwendungsebenen redundant für Live-Produktionscluster ausgelegt, um Ausfallzeiten im Fehlerfall zu vermeiden. Containerbasierte Anwendungen werden von Kubernetes orchestriert und verwenden Auto-Healing-Mechanismen wie den automatisierten Neustart von Pods und die Übertragung von Pods auf alternative Knoten.
- Je nach Ausfall dauert die Wiederherstellung maximal 30 Minuten. Ausgenommen sind Ausfälle, die durch das Deployment fehlerhafter Kunden-/Partner-Releases verursacht werden.
- Gesamte Plattform: 24 Stunden (abhängig vom Schweregrad des Fehlers und der Verfügbarkeit der Azure-Dienste)

3.3. Cloud Hosting

Die notwendigen Cloud-Infrastrukturdienste werden im Rahmen eines Subunternehmervertrages erbracht. Details sind in der AVV (Auftragsverarbeitungsvereinbarung) geregelt. Intershop nutzt zur Erbringung der Leistung Microsoft Azure Services (Microsoft Azure Global Cloud). Der Kunde stimmt hiermit dem Einsatz des

Unterauftragnehmers zu. Intershop ist für die gesamte Kommunikation und Zusammenarbeit mit dem Anbieter verantwortlich.

4. Service Levels

Intershop bietet zwei Service Level für den technischen Support der Application an:

- Standard
- Premium

Die nachstehende Tabelle zeigt die **Unterschiede** im Leistungsumfang der einzelnen Leistungsstufen:

Service-Details		Standard	Premium
Systemverfügbarkeit	Verfügbarkeit der Kern-Applikations-Umgebungen und der Infrastruktur von Intershop pro Quartal	99.6 %	99.9 %
Notfall-Hotline (24/7)	Für Störungen der Kategorie A	-	Inklusive
Wartungsfenster	Zeit und Dauer werden im Vorfeld mit dem Kunden abgestimmt.	Nur während der Geschäftszeiten	24/7
Update Management	Non-Self-Service-Bereitstellung neuer Versionen (Anpassungen) pro Monat	2	8
Antwortzeit	Die maximale Zeitspanne, in der der Kunde eine Bestätigung über den Fortschritt der Schadenbearbeitung erhält.	Während der Geschäftszeiten A: 60 Minuten B: 4 Stunden C: 1 Tag	24/7* A: 30 Minuten B: 2 Stunden C: 1 Tag *nur für Störungen der Kategorie A

5. Optionale Services

Die Intershop Commerce Plattform bietet eine Reihe von Zusatzleistungen, die im Folgenden beschrieben werden und bei Bedarf flexibel gebucht werden können. Alle Optionen haben eine Mindestlaufzeit von drei Monaten und können einen Monat zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.

5.1. Customer Engagement Center

Der Kunde hat die Möglichkeit, die Customer Engagement Center (CEC) Applikation und die damit verbundenen Dienstleistungen dazu zu buchen oder zu erweitern.

Das CEC ermöglicht es Kundendienst- und Vertriebsmitarbeitern auf eingehende Serviceanfragen zu reagieren, Bestellungen im Namen von Kunden aufzugeben, Beschwerden zu beschwichtigen mittels Coupons-Erstellung und Kunden bei ihren täglichen Geschäften durch Co-Browsing in der Storefront zu unterstützen.

Zu den Funktionen der CEC-Applikation gehören Kundensuche, Übersicht über die Daten des Kundenprofils, Bestellhistorie, Schnellbestellung, Erstellung von Gutscheinen und Kundennachahmung (Co-Browse).

Der Service umfasst:

- Onboarding-Service zur Verwaltung der Benutzer des Customer Engagement Centers
- Einrichtung einer Anbindung an die Kundeninstanz von Intershop Commerce Management
- Hosting, technische Überwachung und Wartung der CEC-Applikation und der zugehörigen Dienste (Authentifizierungs- und Konfigurationsdienste)
- Nutzung der Anwendung für 10 benannte Benutzer
- Zusatzpakete für weitere 10 Nutzer müssen separat gebucht werden

5.2. BI Data Hub

Der Kunde hat die Möglichkeit, eines der BI Data Hub-Pakete zu buchen oder zu erweitern. Jedes Paket besteht aus Datenerfassungsdiensten, Datenspeicherung und Microsoft Power BI Business Reporting Templates. Die Pakete haben den gleichen Funktionsumfang, aber unterschiedliche Skalierungsmöglichkeiten.

Der BI Data Hub liefert dem Kunden einen Single Point of Truth für E-Commerce-Geschäftsinformationen, um sein Geschäft zu steuern.

Der Service umfasst:

- Einrichtung und Konfiguration einer Data-Warehouse-Datenbank und eines Data-Warehouse-Schemas
- Bereitstellung von Power BI-Berichtsvorlagen als Download (Power BI-Lizenz nicht inbegriffen):
 - Einfacher Bestellbericht
 - Einfacher Geschäftsbericht
 - Erweiterter Geschäftsbericht (mit Bestellstatus)
 - Kundenorientierter Bericht
- Hosting, technische Überwachung und Wartung der BI-Datahub-Anwendung und zugehöriger Dienste.

5.3. Zahlungs-Integrationen

Intershop bietet eine vorintegrierte Verbindung zu PAYONE oder der CyberSource-Zahlungsplattform, wenn diese Optionen gewählt werden. Kunden müssen die Händleranmeldedaten (Händler-ID und API-Schlüssel) bereitstellen, um sich mit dem Zahlungsakzeptanzdienst zu verbinden. Die Anzahl der unterstützten Zahlungsmethoden und -systeme wird durch die Konfiguration des Händlers entsprechend der vertraglichen Vereinbarung mit dem gewählten Zahlungsanbieter, entweder PAYONE oder CyberSource, bereitgestellt.

5.3.1. PCI-Einhaltung

Intershop erfüllt die PCI-Anforderungen, indem es in seinen Systemen keine Karteninhaberdaten speichert, überträgt oder verwaltet. Alle Zahlungsinformationen innerhalb des Systems werden durch die Einbettung von iframes von Drittanbietern in seine Systeme oder durch die Verwendung von Tokenized-Transaktionen durchgeführt.

(PCI - Payment Card Industry Data Security Standard)

5.4. Zusätzliche UAT/INT Umgebungen

Der Kunde hat die Möglichkeit, zusätzliche User Acceptance Test- (UAT) und Integrationsumgebungen (INT) mit einer Vorlaufzeit von mind. 1 Monat zu buchen. Die SLAs, die für die Umgebung gelten, sind an die in der Hauptumgebung (Standard oder Premium) vereinbarten Service Levels gebunden.

5.5. Hochskalierte UAT/INT Umgebungen

Die UAT- oder INT-Infrastruktur kann erweitert werden, um erweiterte Nutzungsszenarien zu ermöglichen:

- produktionsnahe Lasttests
- Verbesserte Prozessketten- und Jobtests (z. B. Massendatenimporte)
- Code-Deployments ohne Ausfallzeiten

Das Upgrade der UAT-Umgebung umfasst:

- Cluster-Setup der UAT-Applikationsumgebung für Intershop Commerce Management (ICM)
- Erhöhung der Compute-Ressourcen um den Faktor 4
- Cluster-Setup der UAT-Applikationsumgebung für Intershop Progressive Web App Services (PWA Services)
- Erhöhung der Rechenressourcen um den Faktor 2
- Clusteraufbau der UAT-Applikationsumgebung für Intershop Order Management (IOM)
- Erhöhung der Compute-Ressourcen um den Faktor 2

Weitere Optionen sind auf Basis individueller Vereinbarung möglich.

5.6. Support für Entwickler

Dieses Paket berechtigt den Kunden, technische Anfragen zur Entwicklerunterstützung an Intershop zu richten, die sich auf die Nutzung der Intershop Commerce Plattform und ihrer APIs beziehen. Intershop wird trainierten und zertifizierten Entwicklern technische Beratung und Unterstützung bei der Nutzung und Anpassung der Funktionalität leisten.

Es umfasst die folgenden Services:

- Zugang zur Intershop Product Support Hotline per Telefon oder E-Mail
- Vollständiger Zugriff auf die Support-Website, einschließlich Zugriff auf die Knowledge Base und die Dokumentation der Produktentwicklung
- Reaktionszeit innerhalb von acht (8) Geschäftsstunden
- Abonnement des vierteljährlich erscheinenden Support-Newsletters - TechTalk
- Bis zu fünf autorisierte Support-Kontaktpersonen
- Zugang zu den Berichten von Intershop Commerce Insight (ICI)
- Bereitstellung eines Entwicklerlizenzschlüssels zur Aktivierung der ICM-Software für die Nutzung auf einem lokalen Entwicklersystem
- Zugang zur entwicklungsbezogenen Infrastruktur

- Uneingeschränkter Zugang zu allen Trainings der Intershop Online Academy

5.6.1. Autorisierte Support-Kontaktpersonen

Der Kunde benennt fünf (5) autorisierte Support-Ansprechpartner (ASCI, engl. Authorized Support Contact Individuals) für die an den Intershop-Kundensupport gerichteten Fragen. Die ASCI müssen von Intershop geschult und zertifiziert sein, um einen schnellen und effizienten Lösungsprozess zu gewährleisten. Die ASCIs können nach Ermessen des Kunden in angemessenem Rahmen geändert werden.

5.6.2. Antwortzeit

Sobald der Kunde eine technische Anfrage einreicht, wird ein "Ticket" im Intershop Customer Support Tracking System erstellt. Alle Anfragen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet, unabhängig von der Form der Einreichung, und werden innerhalb von acht (8) Geschäftsstunden beantwortet. Intershop stellt ein Webformular, eine E-Mail-Adresse und eine Telefonleitung für die Meldung technischer Probleme zur Verfügung.

5.6.3. Kunden Support Website and Knowledge Base

Die Website des Kundensupports bietet Dienstleistungen und Informationen für Kunden mit einem Supportvertrag. Sie ermöglicht es, bestehende Anfragen zu überprüfen und neue Anfragen an den Intershop Customer Support zu stellen.

Die Knowledge Base auf der Intershop Support-Website ist eine englischsprachige Sammlung technischer Dokumente, die sich auf die Intershop-Produktlinie beziehen und ist erreichbar unter <https://knowledge.intershop.com/>.

In der Knowledge Base werden die Intershop-Produktdokumentation, Fehlerbeschreibungen und eine Vielzahl von Artikeln zu Fragen der Installation, Wartung und Systementwicklung veröffentlicht. Sie bietet Beispielcode, Cartridges und Antworten auf häufig gestellte Fragen.

5.7. Intershop KI-Suche und -Empfehlungen

Intershop Suche und Empfehlungen ist ein KI-basierter Such- und Empfehlungsdienst basierend auf SPARQUE.AI. Die KI-gestützten Algorithmen sind in wenigen Tagen einsatzbereit und können aus einer Vielzahl von Datenquellen wie ERP, E-Commerce, PIM, aber auch der Browsing-Historie, dem verwendeten Endgerät oder Echtzeitdaten wie dem Wetter gespeist werden. Intershop Suche und Empfehlungen kommuniziert nahtlos mit verschiedenen Plattformen über einen API-first-Ansatz.

Der Service bietet folgendes:

Kategorie	Details
Personalisierte Suche	Volltextsuche, Rechtschreibprüfung und fehlertolerante Suche, Autovorschläge, Synonymsuche, Searchandizing, Suchumleitungen, Ausschluss bestimmter Produkte von der Suche, Gewichtung von Suchkriterien, Filternavigation, benutzerdefinierte Sortierung der Suchergebnisse
Personalisierte Empfehlungen	Anzeige hoch relevanter zusätzlicher Produkte, Verbrauchsmaterialien und Dienstleistungen (Cross-Sells, Up-Sells, Empfehlungen auf der Warenkorb-Seite usw.)
Überzeugendes Vermarkten	nur das anzeigen, was für den Website-Besucher relevant ist, basierend auf Artikeln im Warenkorb, früheren Einkäufen, demografischen Daten und mehr, Filternavigation, gefilterte Zielseiten

Kategorie	Details
One-2-one E-Mail (Erweiterte Option)	Personalisierte Inhalte in der E-Mail-Kommunikation verwenden
Bauen Sie Ihre eigenen Algorithmen (Erweiterte Option)	Vollständige Kontrolle über die Such- und Empfehlungslogik; Low-Code, visueller Drag&Drop-Editor; Suchen, Filtern, Ranking, Transformieren, Abgleichen, etc.

5.8. Intershop Integration Hub

Der Intershop Integration Hub ist eine cloudbasierte Low-Code-Integrationsplattform, die als Service (iPaaS) bereitgestellt wird. Sie ermöglicht es Unternehmen, auf Daten zuzugreifen, sie zu harmonisieren, umzuwandeln, zu verarbeiten und zu verschieben, und zwar über verschiedene Endpunkte und über jede Infrastruktur hinweg.

Im Service umfasst:

Kategorie	Details
Vordefinierte Konnektoren	Konnektoren sind die Schnittstelle zwischen einem Backend-System und dem Intershop Integration Hub, um miteinander zu kommunizieren. Unterstützte Protokolle sind: SOAP, REST, SQL, SAP-RFC, CSV, E-Mail (SMTP/S)
Konfigurierbare Business-Objekte	Mit dem Intershop Integration Hub lassen sich komplexe Integrationen bis zu einem hohen Grad allein durch Konfiguration erstellen. Dennoch kann es vorkommen, dass zu einem bestimmten Zeitpunkt eine fortgeschrittene Geschäftslogik benötigt wird, die sich nicht allein durch Konfiguration realisieren lässt. Hier kommen Business Objects ins Spiel. Business-Objekte werden über JavaScript implementiert. Sie ermöglichen es Ihnen, beliebige Geschäftslogik zu schreiben und mit anderen Integration Hub Artefakten wie Konnektoren, Plugins oder anderen Geschäftsobjekten zu interagieren. Business-Objekte stellen ihre Methoden über REST-APIs zur Verfügung.
Authentifizierung	Unterstützte Authentifizierungsmethoden: LDAP, Active Directory, SAP SSO, OAuth2, SAML 2.0, OpenID Connect
Zentrale Benutzerverwaltung	Die Benutzerverwaltung verwaltet Benutzerstammdaten sowie Gruppen, Rollen und Berechtigungsobjekte.
Microservice-basiertes Plugin-Konzept	Plugins erweitern die Kernfunktionen von Intershop Integration Hub. Plugins sind Microservices, die in jeder verfügbaren Programmiersprache entwickelt werden können. Plugins laufen eigenständig und dezentral und kommunizieren mit Simplifier über das AKKA Message Bus System über HTTP.
SAP Deep Integration unter Verwendung eines	Unterstützte SAP-Schnittstellen:

Kategorie	Details
eigenen SAP-Namensraumes	Kundenstammdaten (FI, SD), Lieferantenstammdaten (FI, SD), Kundenauftrag (SD), Materialstamm (MM), Materialinventur (MM) Zugriff über SOAP oder RFC.

Der Service ist in den folgenden Paketen erhältlich:

Paket	Jährlicher Umsatz
Intershop Integration Hub - Small	bis zu 10 Mio. EUR
Intershop Integration Hub - Medium	bis zu 100 Mio. EUR
Intershop Integration Hub - Large	bis zu 500 Mio. EUR

5.9. Datenreplikations-Service

Die Datenreplikation von Intershop bezieht sich im Allgemeinen auf den Prozess, 1) Daten in einem Quellsystem zu aktualisieren (Edit-System) und 2) die Daten mit einem Zielsystem (Live-System) zu synchronisieren.

Der Replikationsmechanismus ermöglicht es, Inhalte (Produktinformationen, Webinhaltskomponenten, Werbeaktionen usw.) im Hintergrund zu erstellen und zu pflegen (d.h. in einem Quellsystem, das für die Öffentlichkeit offline ist), ohne das Online-Zielsystem zu stören. Dazu gehören auch laufende Jobs, Prozessketten oder Massendatenimporte.

Note

Es ist ratsam, vor Beginn des Implementierungsprojekts zu entscheiden, ob ein Datenreplikationssystem integriert werden soll. Ein späteres Hinzufügen führt zu zusätzlichen Kosten.

5.10. Intershop Copilot für Käufer - KI-Einkaufs- und Service-Assistent

Der Intershop Copilot für Käufer - Beschaffungs- und Service-Assistent ist ein KI-gestütztes Tool, das darauf ausgelegt ist, Kundeninteraktionen durch intelligente, konversationelle Kommunikation zu verbessern. Angetrieben von Azure OpenAI und anderen Azure AI-Diensten, integriert sich der Copilot nahtlos in Ihre E-Commerce-Plattform und bietet personalisierte Produktempfehlungen sowie effizienten Kundenservice.

Betrieb und Support:

- **Cloud-basierte Zuverlässigkeit:** Der Copilot wird von Intershop auf der Microsoft Azure-Infrastruktur betrieben und gewährleistet hohe Verfügbarkeit, Sicherheit und Leistung, indem er die robusten AI-Dienste von Azure nutzt.
- **Automatische Skalierung:** Der Copilot skaliert automatisch, um unterschiedliche Traffic-Niveaus zu bewältigen und eine gleichbleibende Leistung auch bei hoher Nachfrage sicherzustellen.

- **Schnelle Integration:** Mit einer schnellen Integration in bestehende Systeme, einschließlich Unterstützung für Intershop PWA, Intershop Search and Recommendations und SOLR, minimiert der Copilot Störungen und beschleunigt die Bereitstellung.
- **Anpassung und laufende Optimierung:** Low-Code-Anpassungen ermöglichen eine einfache Anpassung an spezifische Geschäftsanforderungen. Durch kontinuierliches Monitoring und Konversationsanalysen wird eine laufende Optimierung zur Verbesserung der Kundenerfahrung ermöglicht.

5.11. Product Content Agent

Der Intershop Product Content Agent nutzt Künstliche Intelligenz und Retrieval-Augmented Generation (RAG), um Produktinformationen aus verschiedenen Quellen zu aggregieren, zu validieren und zu optimieren. Das Ergebnis sind strukturierte, konsistente und präzise Inhalte, die die Auffindbarkeit verbessern und Compliance-Anforderungen unterstützen. Er versteht die Markenstimme, den Ton und den Styleguide Ihres Unternehmens. Die nahtlose Integration in die Intershop Commerce Plattform ermöglicht eine effiziente und konsistente Content-Strategie.

Verantwortung für Quellkonfiguration und rechtliche Konformität

Der Product Content Agent verwendet ein Large Language Model (LLM), um öffentlich zugängliche externe Produktinhalte zu analysieren und daraus neue, strukturierte Produktinformationen zu generieren. Dabei werden keine Inhalte wortwörtlich kopiert oder reproduziert, sondern es entstehen durch kontextuelles Verständnis und Transformation öffentlich verfügbarer Informationen originelle Produktbeschreibungen und -attribute. Die vom Product Content Agent generierten Inhalte stellen daher keine direkte Nutzung oder Replikation von Drittmaterialien dar.

Der Product Content Agent arbeitet ausschließlich mit öffentlich zugänglichen Inhaltsquellen. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die Liste erlaubter und nicht erlaubter Quellen zu definieren, zu verwalten und zu pflegen.

Intershop überprüft oder bewertet nicht den rechtlichen Status der vom Kunden gewählten Quellen und übernimmt keine Haftung für deren Verwendung. Es liegt in der Verantwortung des Kunden sicherzustellen, dass die Nutzung von Drittinhalten den geltenden Urheberrechts-, Datenschutz- und sonstigen gesetzlichen Anforderungen entspricht, einschließlich der Einholung etwaig erforderlicher Rechte oder Genehmigungen.

6. Pflichten des Kunden

6.1. Allgemeine Pflichten

Der Kunde muss Folgendes sicherstellen:

- Rechtmäßigkeit aller Inhalte des Online-Shops und der Datenerhebung
- Bereitstellung der notwendigen Systemzugänge und Berechtigungen für Intershop zu etwaigen Drittsystemen
- Namentlicher Ansprechpartner für die laufende Kommunikation zwischen Intershop und dem Kunden, z.B. für
 - Planung und Durchführung von Implementierungen
 - Planung und Umsetzung von Änderungen an der Systemarchitektur
 - Rechtzeitige Entscheidungen
 - Sonstige Maßnahmen, die die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch Intershop beeinflussen
- Definition und Ankündigung eines Wartungsfensters für Intershop (siehe Wartung)
- Abschluss eines Wartungsvertrages mit einem Implementierungspartner oder Intershop Professional Services, um die Anpassungen zu pflegen und zu unterstützen und um die Erfüllung der Verantwortlichkeiten der Partnerrolle zu gewährleisten (siehe Rollen und Verantwortlichkeiten)

6.2. Anforderungen an den Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, mindestens einen Ansprechpartner für Fragen bei der Einrichtung und später bei der Betriebsunterstützung zu benennen. Die Ansprechpartner sollten von Intershop geschult oder zertifiziert sein, d.h. jeder Ansprechpartner sollte über ein Mindestmaß an Wissen über die Intershop Commerce Plattform verfügen.

Die folgenden Kenntnisse werden vorausgesetzt:

- Backoffice-Funktionalitäten im Allgemeinen
- Kenntnisse über die Hauptprozesse

6.3. Technische Anforderungen

Damit Intershop den Service erfüllen kann, muss der Kunde folgendes zur Verfügung stellen:

- E-Mail-Dienst zur Weiterleitung der bei der Nutzung des Dienstes generierten Mails
- Alle erforderlichen SSL/TLS-Zertifikate, die für den ordnungsgemäßen Betrieb des Services erforderlich sind
- Zugang zu den erforderlichen Backend-Diensten (PIM, ERP oder andere), der je nach Kundenwunsch über VPN oder öffentliches Internet bereitgestellt werden kann
 - Zugriff des Kunden auf den Dienst

Für den Zugriff auf den Service (Frontend und Backoffice) ist lediglich ein Internet-Webbrowser erforderlich. Intershop empfiehlt die Verwendung eines der folgenden Webbrowser in der neuesten Version:

- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Microsoft Edge

6.4. Kontinuierliche Releases

Die Intershop-Plattform wird regelmäßig aktualisiert, um die Sicherheit zu gewährleisten und die Funktionalität zu verbessern. Dies betrifft auch die PWA-, ICM- und IOM-Anwendung, die vom Kunden oder von einem Intershop-Implementierungspartner im Auftrag des Kunden entwickelten kundenspezifischen Code enthalten kann. Daher ist der Kunde dafür verantwortlich, dass eine unterstützte PWA-, ICM- und IOM-Basisversion verwendet wird, um Anpassungen zu erstellen und auszuführen.

Eine detaillierte Beschreibung des Release-Konzepts für die verschiedenen Anwendungen finden Sie in der [Intershop Knowledge Base](#).

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass ein Kunde ein veraltetes Intershop-Release einsetzt, kann Intershop die vereinbarten SLAs, Verfügbarkeiten und die Systemsicherheit nicht mehr gewährleisten. Darüber hinaus müssen eventuelle Untersuchungen von Problemen oder Vorfällen dann im Rahmen eines zusätzlichen Legacy-Support-Vertrags oder nach Aufwand in Auftrag gegeben werden.

7. Rollen und Verantwortlichkeiten

Die Intershop Plattform wird in der Regel in einem separaten Implementierungsprojekt und unter Einbeziehung eines Implementierungspartners auf die spezifischen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten.

Der folgende Abschnitt gibt einen Überblick über die verschiedenen Rollen und ihre Zuständigkeiten bei der Entwicklung, dem Betrieb und dem Support einer maßgeschneiderten Plattform.

- Rolle *Kunde* – Der Nutzer der Intershop Commerce Plattform, also derjenige, der über die Plattform Produkte und Dienstleistungen verkauft.
- Rolle *Partner* – Der Intershop-Implementierungspartner, der die Plattform anpasst. Der Partner muss separat bestellt und vergütet werden. Intershop Professional Services kann die Partnerrolle übernehmen. Für den Fall, dass der Kunde keinen Intershop-Implementierungspartner oder Intershop Professional Services einschalten möchte und stattdessen die Anpassungen mit eigenen Entwicklern entwickeln und betreiben will, muss der Kunde alle Aufgaben der Partnerrolle übernehmen und das Paket Developer Support buchen.
- Rolle *Intershop* – Das Intershop-Team betreibt und betreut die Basisapplikationen, die Applikationsumgebungen und die Cloud-Infrastruktur der Intershop Commerce Plattform.

Die folgende RACI-Matrix zeigt die Zuständigkeiten der verschiedenen Rollen:

R	Responsible (Zuständig)	Allgemein: Wer erledigt die Aufgabe(n)? Spezifisch: Die Partei, die mit der Aufgabe beauftragt ist.
A	Accountable (Verantwortlich)	Allgemein: Wer sorgt dafür, dass die Arbeit insgesamt erledigt wird? Spezifisch: Trifft die endgültige Entscheidung und hat die letzte Verantwortung.
C	Consulted (Hinzugezogen)	Allgemein: Mit wem wird kommuniziert, bevor Entscheidungen getroffen und Maßnahmen ergriffen werden? Spezifisch: Muss konsultiert werden, bevor eine Entscheidung oder Maßnahme getroffen wird.
I	Informed (Informiert)	Allgemein: Wer wird über die während des Projekts getroffenen Entscheidungen und durchgeführten Maßnahmen informiert? Spezifisch: Muss darüber informiert werden, dass eine Entscheidung oder Maßnahme getroffen wurde.

	Thema	Intershop	Partner	Kunde
Verfügbarkeit	Verfügbarkeit der zentralen Applikationsumgebungen und der Infrastruktur von Intershop	R/A	C	I
	Verfügbarkeit von kundenspezifischen Intershop Applicationen	C	R/A	I

	Thema	Intershop	Partner	Kunde
Service Desk	1st Level-Support für kundenspezifische Intershop Applikationen	-	R/A	C
	2nd Level-Support für Intershop Applikationsumgebungen, Infrastruktur und Standard Intershop Applikationen	R/A	C	I
Update Management	Erstellung von kundenspezifischen Intershop-Anwendungen auf Basis des letzten Monatsreleases oder des letzten LTS (Long Term Support)-Release. Alle Hotfix-Releases müssen enthalten sein.	C	R	A
	Installation kundenspezifischer Intershop-Anwendungen (je nach dem, ob Self-Service-Deployment zur Verfügung steht)	R	R	A
	Definition individueller Wartungsfenster	R/A	C	C
Sicherheits Management	Übernahme der neuesten verfügbaren Sicherheits-Fixes in das Implementierungsprojekt der kundenspezifischen Intershop-Applikationen	I	R/A	C
	Installation von Sicherheitspatches für die Betriebssysteme, Datenbanken, Webserver, Kubernetes-Cluster und andere Infrastrukturkomponenten	R/A	I	I
Kapazitäts Management	Sicherstellung, dass jederzeit angemessene Infrastrukturkapazitäten zur Verfügung stehen, um die vereinbarten Umsatzziele zu erreichen	R/A	C	C
	Mitteilung über wesentliche künftige Änderungen der Plattformnutzung	I	R	A
Performance Management	Permanente Leistungsüberwachung der kundenspezifischen Intershop-Applikationen	C	R/A	I
	Permanente Leistungsüberwachung der Intershop-Applikationsumgebung und -Infrastruktur	R/A	I	I
	Anpassung und Optimierung von kundenspezifischen Intershop-Applikationen	-	R/A	C
Monitoring	Technische Überwachung der Intershop-Applikationsumgebung und -Infrastruktur	R/A	I	I

	Thema	Intershop	Partner	Kunde
	Überwachung von Geschäftsprozessen (Aufträge, Replikationsprozesse, Datenexporte, usw.)	-	R/A	C
	Verfügbarkeit von zusätzlichen externen Diensten (Empfehlungs-, Bewertungssysteme, Bezahlung,...)	C	R	A
	Regelmäßige Überprüfung der Logdateien.	-	R/A	I
Störungsmanagement (plötzliche Pannen, Ausfallzeiten)	Erste Ursachenanalyse, um festzustellen, ob der Vorfall durch die Infrastruktur/ Applikationssumgebung oder die kundenspezifische Intershop-Applikation verursacht wurde	R/A	C	I
	Liegt die Ursache im Bereich der Infrastruktur/ Applikationssumgebung: Detaillierte Ursachenanalyse, Wiederherstellung des Betriebs nach Fehlverhalten, Erstellung eines RCA-Berichts (Root Cause Analysis) (nur für Premium Support)	R/A	C	I
	Liegt die Ursache im Bereich der kundenspezifischen Anwendung: Detaillierte Ursachenanalyse, Wiederherstellung des Betriebs nach Fehlverhalten, Erstellung von RCA	C	R/A	I
Problem Management (Bugs, Funktionsfehler, funktionsspezifisches Performance-Problem.)	Ursachenanalyse	C	R/A	I
	Intershop-eigener Code: Entwicklung eines Hotfix-Release für die betroffene Standard-Intershop-Basisapplikation	R/A	C	I
	Problem im kundenspezifischen Code: Erstellung einer neuen Projektversion mit entsprechenden Korrekturen	-	R/A	C
	Test und Bestätigung der Lösung	-	R	A



Intershop is
built to boost
your business.

Discover what we can do at www.intershop.com.

2023 Intershop® Communications AG.