

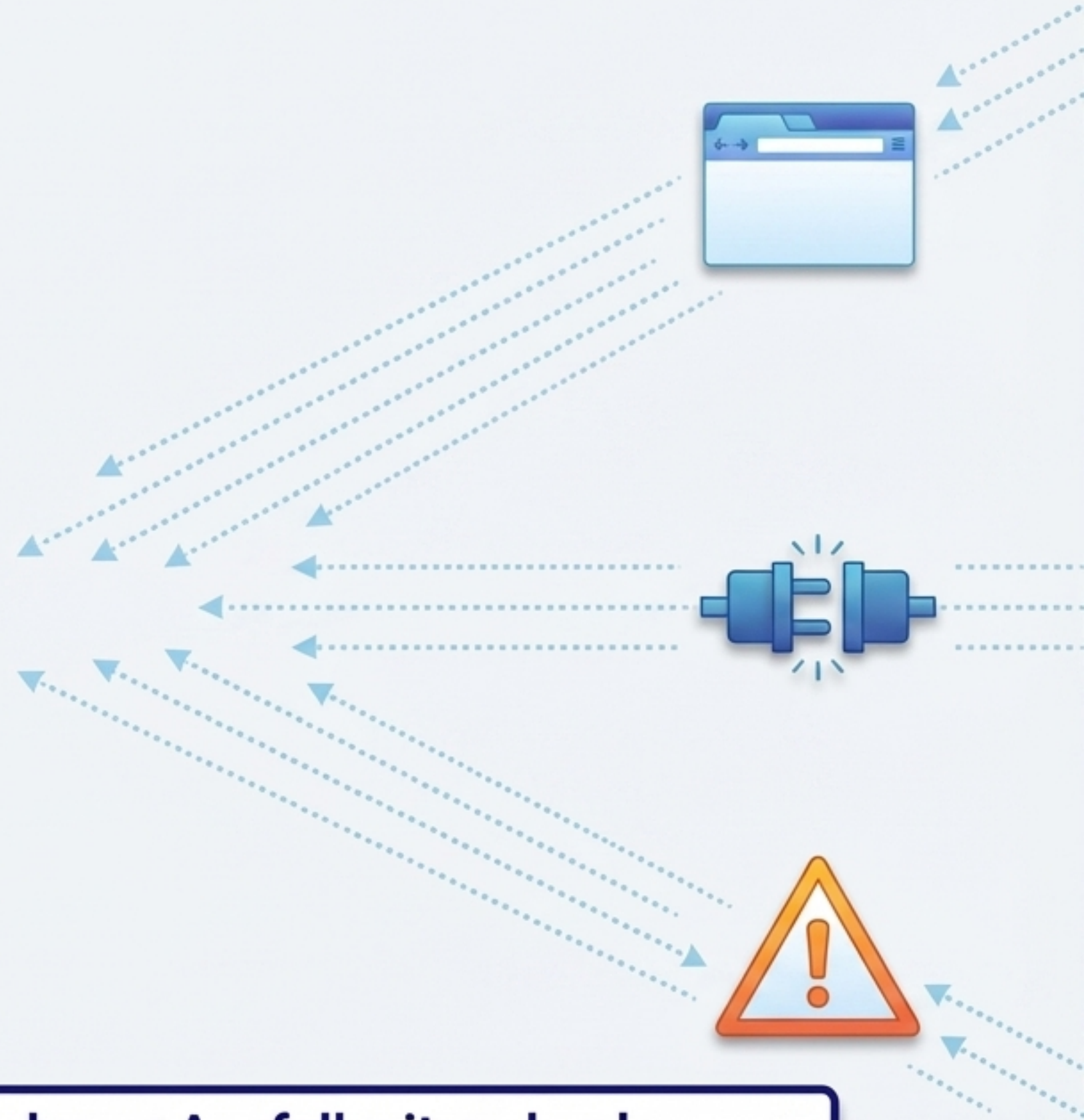


Smartstore Platinum Support

Maximale Sicherheit, Service und Flexibilität für Ihren E-Commerce

Software ist niemals statisch

Systeme entwickeln sich unaufhaltsam weiter. Neue Browser, veränderte Schnittstellen und steigende Sicherheitsanforderungen machen deutlich: Eine reine Software-Lizenz allein schützt nicht vor technologischem Wandel.



Ohne aktiven Support riskieren Unternehmen Ausfallzeiten durch Plug-in-Konflikte oder ungepatchte Sicherheitslücken nach System-Updates.

Das Fundament für kontinuierlichen Betrieb

Der Platinum Support ist kein reiner Reparaturservice, sondern das Premium-Servicepaket und Ihre Versicherung für höchste Verfügbarkeit. Das Ökosystem greift in vier ineinandergreifenden Säulen.



Säule 1 – Update & Upgrade Flatrate



Volle Kontrolle durch automatische Benachrichtigungen und personalisierte Update-Protokolle.

Säule 2 – Erstinstallation & Architektur



Experten-Übernahme:
Remote Erstinstallation durch
Spezialisten direkt **auf Ihrem**
eigenen Server.



Unabhängigkeit: Freie Wahl des
Hosting-Anbieters bei Einhaltung
der Systemvoraussetzungen.



Perfektes Setup: Optimale
Konfiguration von Datenbank,
Webserver und
Lizenzkonfiguration ab Tag eins.

Säule 3 – Reaktionszeiten & Support-SLAs



Standard Support:
Reaktionszeit innerhalb von
4 Stunden (Mo–Fr, 9:00–17:00
via Ticket oder Rückruf.

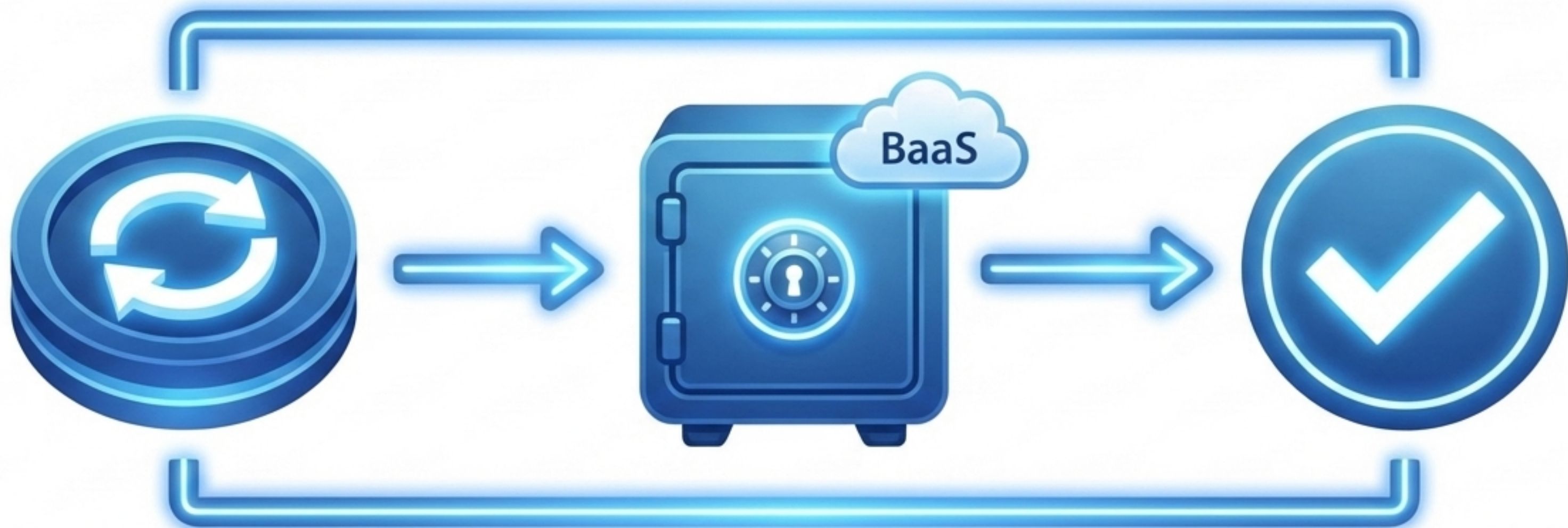


Emergency Support:
Notfall-Reaktion in unter 30
Minuten (begrenzt auf 4
Mitarbeiterstunden jährlich).



Entwickler-Coaching:
Bis zu 4 Stunden schriftliche
Unterstützung pro Jahr für die
Umsetzung eigener
Erweiterungen.

Säule 4 – Strategische Datensicherung



Kostenloses Backup:
Vor jedem Update, Upgrade oder Hotfix kann ein vollständiges Backup via Update-Protokoll angefordert werden.

Regelmäßige Sicherung:
Integration des bewährten Anbieters CrashPlan (Einrichtung/Pflege inklusive, Lizenz kundenseitig).

Optional:
Smartstore Backup as a Service (BaaS) für maximale Datensicherheit mit minimalem Aufwand.

Systematik & Transparenz: Edition vs. Support



**Premium
Edition**



**Platinum
Support**

Fester Funktionsumfang zum Kaufzeitpunkt	✓	✓
Enthaltene Plug-ins zum Kaufzeitpunkt	✓	✓
Update- & Upgrade-Flat (Major-Releases)	✗	✓
Zukünftig neu entwickelte Plug-ins	✗	✗

Die Edition liefert das Fundament. Der Support ist der dynamische Motor, der dieses System dauerhaft pflegt – jedoch ohne neue, eigenständige Plug-ins zu verschenken. Unter „Major Release“ sind ausschließlich die beim Vertragsabschluss gebuchten Plug-ins enthalten. Klare Trennung verhindert falsche Erwartungen.

Optionale Skalierung & Wachstumsbegleitung

Kein Unternehmen gleicht dem anderen.
Diese Services können individuell
beauftragt werden:



Software-Einführung:
Begleitung beim Setup und Best
Practices für strukturierte
Projektstarts.

Schulungen:
Praxisorientierte Trainings
machen Mitarbeiter fit für die
selbstständige Verwaltung.

**Multilevel-Support &
Betriebsbegleitung:**
Kontinuierliche Systempflege,
Performance-Optimierung und
strategische Beratung nach dem
Go-Live.

Zukunftssicherheit für Ihr E-Commerce-Fundament

Der Platinum Support vereint technische Betreuung, Backup-Strategien und garantierte Reaktionszeiten in einem Vertrag – damit Ihr Geschäft heute und morgen zuverlässig läuft.



Smartstore AG

Kaiserstraße 63–65

44135 Dortmund

Telefon: +49 (0)231 5335-0

Fax: +49 (0)231 5335-101

E-Mail: info@smartstore.com