



The Global Language of Business

GS1 Germany

Service Level Agreement (SLA) für Data Quality Excellence (GS1 DQX)

Datenqualitätsservice für Produktstammdaten

SLA-Beschreibung

Version 1.1, April 2020

Zusammenfassung des Dokuments

Dokument	
Titel	Datenqualitätsservice für Produktstammdaten – SLA Beschreibung
Datum	April 2020
Version	1.1

Änderungshistorie

Version	Änderungsdatum	Beschreibung der Änderung
0.1	22.03.2020	Initiale Erstellung unter Berücksichtigung der AT Protokollierung vom 26.09.2019
1.0	02.04.2020	Erstveröffentlichung
1.1	21.04.2020	Ergänzung SLA zur GS1 DQX PCO

Haftungsfreistellung

GS1® bemüht sich in ihrer Intellectual Property Policy Unsicherheiten zu vermeiden, indem die Teilnehmer in den Arbeitsgruppen, die diesen Standard, die allgemeinen GS1 Spezifikationen, entwickeln sich verpflichten, allen GS1 Teilnehmern eine kostenfreie Lizenz zu gewähren oder eine FRAND Lizenz. Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass die Umsetzung eines oder mehrerer Wesensmerkmale eines Standards ein Patent oder ein anderes geistiges Eigentumsrecht berühren kann. Solche Patente oder geistigen Eigentumsrechte sind nicht Teil der Lizenzverpflichtung von GS1. Die Vereinbarung, eine Lizenz, die der GS1 IP Policy unterliegt zu erteilen, betrifft nicht geistige Eigentumsrechte und Ansprüche von Dritten, die nicht in den Arbeitsgruppen mitgearbeitet haben.

Bei der Erstellung dieser Dokumente und der darin enthaltenen GS1 Standards wurde die größtmögliche Sorgfalt angewandt. GS1, GS1 Germany und alle Dritten, die an der Erarbeitung dieses Dokuments beteiligt waren, halten hierdurch fest, dass sie keinerlei Gewährleistung im Zusammenhang mit diesem Dokument und keinerlei Haftung für irgendeinen Schaden Dritter, einschließlich direkter und indirekter Schäden sowie entgangenen Gewinn im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Standards übernehmen.

Dieses Dokument kann jederzeit abgeändert werden oder an neue Entwicklungen angepasst werden. Die in diesem Dokument dargestellten Standards können jederzeit neuen Anforderungen – insbesondere gesetzlichen Anforderungen – angepasst werden. Dieses Dokument kann geschützte Markenzeichen oder Logos enthalten, die Dritte nicht ohne Erlaubnis des Rechteinhabers reproduzieren dürfen.

Inhalt

Kurzportrait GS1 Germany	4
1 Der Datenqualitätsservice GS1 DQX.....	5
2 Beschreibung der Service Level	6
2.1 Servicezeit	6
2.2 Supportzeit	6
2.3 Maximale Dauer zur Durchführung einer Sichtprüfung	6
2.4 Durchschnittliche Dauer einer Sichtprüfung	7
2.5 Anzahl fehlerhaft durchgeführter Sichtprüfungen.....	7
2.6 Bereitstellung des GS1 DQX Regel-Reports.....	7
2.7 Bereitstellung des anlassbezogenen GS1 DQX Reports	8
2.8 Maximale Bearbeitungsdauer der Überprüfung von Regelungen zur Durchführung einer Sichtprüfung durch die Expertengruppe GS1 DQX.....	8
2.9 Maximale Bearbeitungsdauer einer Reklamation zum Sichtprüfungsergebnis.....	9
2.10 SLA Reporting.....	9
Impressum.....	10

Kurzportrait GS1 Germany

Es begann mit einem einfachen Beep.

1974 wurde in einem Supermarkt zum ersten Mal ein Barcode gescannt. Dies war der Beginn des automatisierten Kassierens – und der Anfang der Erfolgsgeschichte von GS1. Der maschinenlesbare GS1 Barcode mit der enthaltenen GTIN ist mittlerweile der universelle Standard im globalen Warenaustausch und wird sechs Milliarden Mal täglich auf Produkten gescannt. Die Standards von GS1 sind die globale Sprache für effiziente und sichere Geschäftsprozesse, die über Unternehmensgrenzen und Kontinente hinweg Gültigkeit hat. Als Teil eines weltweiten Netzwerks entwickeln wir mit unseren Kunden und Partnern gemeinsam marktgerechte und zukunftsorientierte Lösungen, die auf ihren Unternehmenserfolg unmittelbar einzahlen. Zwei Millionen Unternehmen aus über 20 Branchen weltweit nutzen heute diese Sprache, um Produkte, Standorte und Assets eindeutig zu identifizieren, um relevante Daten zu erfassen und um diese mit Geschäftspartnern in den Wertschöpfungsnetzwerken zu teilen. GS1 – The Global Language of Business.

www.gs1-germany.de

1 Der Datenqualitätsservice GS1 DQX

Dieses Dokument beschreibt die für den Datenqualitätsservice GS1 DQX vereinbarten Service Level auf dessen Basis der Service durch die GS1 Germany erbracht wird.

GS1 DQX ist der zentralisierte Datenqualitätsservice für Produktstammdaten. Produktstammdaten, die über das Global Data Synchronization Network (GDSN) zur Verfügung gestellt, werden über diesen Datenqualitätsservice standardisiert geprüft. Als Grundlage dieser Prüfung gilt das Attribute-Set des deutschen Zielmarktprofils FMCG. Angewendet wird der Datenqualitätsservice zunächst für den Sortimentsbereich Food und Near-Food.

Die Prüfung von Produktstammdaten durch den Datenqualitätsservice GS1 DQX erfolgt im Rahmen eines zweistufigen Prüfprozesses, welcher aus einer automatischen und einer Sichtprüfung besteht.

Die automatische Qualitätsüberprüfung der Produktstammdaten hinsichtlich Vollständigkeit, Richtigkeit, Konsistenz und Plausibilität, wird unter Anwendung von standardisierten Validierungsregeln durchgeführt. Diese Prüfung ist vergleichbar mit der Prüfung des Data Quality Gates.

Zusätzlich werden bereitgestellte Produktstammdaten, sofern es sich hierbei um Konsumenteneinheiten aus dem Food oder Near-Food Bereich handelt, im Rahmen einer Sichtprüfung gegen zugehörige Produktbilder und -artworks abgeglichen.

Auf Basis der Prüfergebnisse beider Prüfungen wird ein Datenqualitätssiegel (GS1 DQX Siegel) vergeben, welches die Datenqualität des geprüften Produktes widerspiegelt. Das GS1 DQX Siegel wird dem Datenempfänger als Information übermittelt. Dateneinsteller erhalten zudem ein Qualitätsreporting, das detaillierte Informationen über die Qualität sowie mögliche Fehler der geprüften Produktstammdaten liefert. Der Datenempfänger wird über die CIN-Nachricht informiert.

2 Beschreibung der Service Level

2.1 Servicezeit

Verfügbarkeit von GS1 DQX. GS1 DQX steht grundsätzlich 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. D.h. dass Dateneinsteller jederzeit Ihre Datensätze an den Service senden können. Die automatische Prüfung beginnt sofort nach Eingang der Daten in den Systemen von GS1 DQX.

Als Arbeitstag i. S. d. Sichtprüfung gelten alle Kalendertage von Montag bis Freitag. Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche/NRW Feiertage und regionale Brauchtumstage in Köln. Die grundsätzlichen Servicezeiten:	
Montag - Freitag	08:30 – 16:30 Uhr
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 100%
Messung:	monatlich

2.2 Supportzeit

Verfügbarkeit des GS1 DQX Supports ist für alle GS1 DQX Teilnehmer.

Als Arbeitstag i. S. d. Supports gelten alle Kalendertage von Montag bis Freitag. Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche/NRW Feiertage und regionale Brauchtumstage in Köln.	
Montag - Donnerstag	08:30 – 16:30 Uhr
Freitag	08:30 – 14:00 Uhr
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 100%
Messung:	monatlich

2.3 Maximale Dauer zur Durchführung einer Sichtprüfung

Rahmenbedingung zur Ermittlung benötigter Kapazitäten für die durchzuführenden Sichtprüfung. Die Zeit vom Empfang eines Datensatzes inkl. aller sichtprüfungsrelevanten Produktbildern/-artworks bis zur Bereitstellung des Prüfungsergebnisses.

Maximal 72 Stunden nach Vorliegen aller sichtprüfungsrelevanten Produktbilder/-artworks	
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 100%
Messung:	monatlich, automatisch via Zeitstempel aus dem System

2.4 Durchschnittliche Dauer einer Sichtprüfung

Messung der Effizienz bei durchgeführten Sichtprüfungen.

Die durchschnittliche Dauer aller durchgeführten Sichtprüfungen von Produkt-Neuanlagen, Änderungen und Korrekturen.

Ø 13 Minuten / Tag	
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 99%
Messung:	$\frac{\text{Summe der Zeiten aller Sichtprüfungen eines Arbeitstages}}{\text{Anzahl der geprüften GTINs eines Arbeitstages}}$

2.5 Anzahl fehlerhaft durchgeführter Sichtprüfungen

Messung der Sichtprüfungsqualität.

Es wird erfasst wie viele Sichtprüfungsergebnisse von Kunden reklamiert wurden und ein Fehler bei der Überprüfung festgestellt, dokumentiert und korrigiert wurde.

Anzahl fehlerhaft durchgeführter Sichtprüfungen / Woche	
Zielwert:	0 Fehler absolut
SLA Erfüllung:	bei 99%
Messung:	Zählen der Kundenreklamationen und Ergebnisse aus der Reklamationsbearbeitung sowie kontinuierliche und unangekündigte Stichproben der GS1-SDO DQX Organisation.

2.6 Bereitstellung des GS1 DQX Regel-Reports

Alle GS1 DQX Teilnehmer erhalten wöchentlich einen Report mit den Ergebnissen der Besiegelung.

Bereitstellung eines wöchentlichen Regel-Reports bis dienstags	
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 99%
Messung:	Datum des Versandes des Reports

2.7 Bereitstellung des anlassbezogenen GS1 DQX Reports

Alle GS1 DQX Teilnehmer erhalten am Arbeitstag nach einer ausgeführten Sichtprüfung einen Report mit den Ergebnissen der Besiegelung.

Bereitstellung eines Reports am folgenden Arbeitstag nach mindestens einer durchgeführten Sichtprüfung	
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 99%
Messung:	Datum des Versandes des Reports

2.8 Maximale Bearbeitungsdauer der Überprüfung von Regelungen zur Durchführung einer Sichtprüfung durch die Expertengruppe GS1 DQX

Sicherstellen der Praktikabilität und Betriebsbereitschaft sowie die Vermeidung von Fehlern in der Sichtprüfung von GS1 DQX.

Die Expertengruppe GS1 DQX, eine Organisationseinheit der „GS1 DQX Process Clearing Organization“, hat als eine wesentliche Aufgabe die von GS1-SDO DQX entwickelten und umgesetzten Prüfsachverhalte, Prüfregeln und Prüfstrukturen, mit Schwerpunkt im Bereich der Sichtprüfung, zu überprüfen und zu entscheiden.

Die Überprüfung der Regelungen zur Durchführung einer Sichtprüfung unterliegt dabei einer maximalen Frist innerhalb der eine Entscheidung getroffen sein muss.

Maximal 5 Arbeitstage von der Vorlage zur Überprüfung bis zur Entscheidung / Prüfvorgang / Monat	
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 99%
Messung:	Datum der Vorlage zur Prüfung an die Expertengruppe GS1 DQX bis zur Entscheidung durch die Expertengruppe GS1 DQX jedes einzelnen Prüfvorgangs. <i>$\frac{\text{Summe aller Regelprüfungen eines Monats}}{\text{Summe aller Regelprüfungen eines Monats}} \leq 5 \text{ Tage entschieden}$</i>

2.9 Maximale Bearbeitungsdauer einer Reklamation zum Sichtprüfungsergebnis

Korrektur und Vermeidung von Fehlern in der Sichtprüfung von GS1 DQX. Die Reklamation wird durch die GS1-SDO DQX binnen maximal 2 Tagen (internes SLA) überprüft und der Expertengruppe GS1 DQX zur Entscheidung vorgelegt.

Zur Unterstützung einer zügigen Bearbeitung von Reklamationen ist eine maximale Frist festgelegt innerhalb der eine Überprüfung und Entscheidung stattfinden muss.

Maximal 5 Arbeitstage vom Eingang einer Reklamation bis zur verbindlichen Entscheidung	
Zielwert:	100%
SLA Erfüllung:	bei 99%
Messung:	Datum des Eingangs der Reklamation bis zur Entscheidung durch die Expertengruppe GS1 DQX. $\frac{\text{Summe aller Reklamationen eines Monats} \leq 5 \text{ Tage entschieden}}{\text{Summe aller Reklamationen eines Monats}}$

2.10 SLA Reporting

Alle SLAs werden kontinuierlich gemessen und

monatlich zum 15. eines Monats, in einem SLA-Report,

veröffentlicht.

Impressum

Herausgeber:
GS1 Germany GmbH

Geschäftsführer:
Thomas Fell

GS1 Germany GmbH
Maarweg 133, D50825 Köln

Postfach 30 02 51
D-50772 Köln

T +49 (0)221 94714-0
F +49 (0)221 94714-990

E info@gs1.de
www.gs1-germany.de

© 2020 GS1 Germany GmbH, Köln