

((otrs))

Enterprise Subscription (ITIL® konform)

Service-Paket	COMFORT	SUPERIOR	PREMIUM
Enterprise Subscription Service Level (ITIL® konform)			
Servicezeit (Central European Time - CET)	Mo.-Fr. 8:00 - 18:00 außer an bundeseinheitlichen Feiertagen	Mo.-Fr. 8:00 - 21:00 außer an bundeseinheitlichen Feiertagen	Mo.-So. 0:00 - 24:00
Reaktionszeit Incidents mit "Critical Impact"	4 Std.	2 Std.	0,5 Std.
Reaktionszeit Incidents mit "Medium Impact"	8 Std.	4 Std.	1 Std.
Reaktionszeit Incidents mit "Low Impact"	24 Std.	24 Std.	24 Std.
Lösungszeit Incidents mit "Critical Impact"	--	24 Std.	6 Std.
Zulässige Supportfälle pro Jahr	10	25	unlimitiert
Enterprise Subscription Services			
E-Mail Support	ja	ja	ja
Telefonsupport	--	ja	ja
Problemanalyse & -Behebung per Remote Access ¹⁾	ja	ja	ja
Software Update Information Service	ja	ja	ja
Security Advisory Service	ja	ja	ja
WebEx Präsentation neuer Releases	ja	ja	ja
Patch Level Updates ²⁾	ja	ja	ja
Minor Release Update ³⁾	--	ja	ja
Ermäßigung auf die Portierung individueller Erweiterungen bei Releasewechseln	5%	10%	15%
Ermäßigung auf neue Entwicklungsleistungen	--	10%	10%
Bug Eskalation & Bugfix Patchlevel während der Subscriptionphase	1	3	5
Enterprise Monitoring ⁴⁾	ja	ja	ja



Service-Paket	COMFORT	SUPERIOR	PREMIUM
Plattform			
Applikationsdatenbank (1 Datenbankinstanz)	MySQL, MS SQL Server, PostgreSQL	MySQL, MS SQL Server,	PostgreSQL, Oracle, DB2
Applikationsserver Betriebssystem	Linux, Windows	Linux, Windows, Mac OS, Sun Solaris, HP-UX, IBM AIX, SCO Open Server, Unixware, OpenUnix, OpenBSD, FreeBSD, NetBSD	
Webserver	Apache, Microsoft Internet Information Server		
Supportete Releases	Letzte 2 Minor Releases	Letzte 2 Minor Releases	Letzte 2 Minor Releases
Preise			
Enterprise Service-Pakete			
Jahrespauschale ^{*)}	4.780 Euro	8.280 Euro	23.500 Euro
D.h. monatlich nur ^{****)}	399 Euro	690 Euro	1.959 Euro
Enterprise Subscription Zusatzpakete			
5 zusätzliche Supportanfragen	900 Euro	900 Euro	--
10 zusätzliche Supportanfragen	1.600 Euro	1.600 Euro	--
20 zusätzliche Supportanfragen	2.800 Euro	2.800 Euro	--
OTRS Plus 1	3.590 Euro	6.210 Euro	17.630 Euro

^{*)} Voraussetzung: Remote Access auf Ihr System

^{**)} Voraussetzung: Installation des Support Assessment Moduls

^{****)} Mindestvertragslaufzeit 12 Monate - Kündigungsfrist: 60 Kalendertage vor Ende des aktuellen Vertragsjahres - Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt.

^{*****)} Eine monatliche Buchung ist nicht möglich.

Enterprise Subscription Services

Problemanalyse & - Behebung ^{*)}	Unser Enterprise Support Team unterstützt Sie kompetent bei der Analyse und zügigen Behebung eines Problems, auch per Remote Access. Eine Remote Konfiguration Ihres Systems durch unser Enterprise Support Team ist nicht Bestandteil der Leistung.
Software Update Information Service	Im Vorfeld neuer Releases erhalten Sie als Enterprise Subscription Kunde ein Announcement per E-Mail in welchem wir Ihnen die neuen Features vorstellen. Das Announcement erleichtert Ihnen die Planung und Entscheidung bzgl. der in Ihrem Paket inkludierten Patch-Level und Minor Release Upgrades.
Security Advisory Service	Im Fall von Security-relevanten Problemen erhalten Sie als Enterprise Subscription Kunde zeitgleich mit den Distributoren von OTRS Paketen (z.B. Red Hat, SuSE etc.) ein Security Advisory Announcement, dass Sie über eine festgestellte Sicherheitslücke informiert. Unmittelbar nach Verfügbarkeit eines Security Patches werden Sie über diesen informiert und der Security Patch nach Abstimmung mit dem Enterprise Support Team remote auf Ihrem System installiert.
WebEx Präsentation neuer Releases	Neue Minor/Major-Releases stellen wir Ihnen als Enterprise Subscription Kunde live per WebEx vor. Die WebEx wird in Deutsch und Englisch angeboten.
Patch Level Remote Updates ^{*)}	Blieben Sie Up-to-date. Als Enterprise Subscription Kunde erhalten Sie auf Wunsch (nach terminlicher Abstimmung) regelmäßige Patchlevel Updates für Ihr OTRS. Unterstützt wird dieser Service durch den Software Update Information Service, der Sie frühzeitig über neue Features informiert.





Minor Release Remote Updates ¹⁾	Innerhalb des laufenden Subscriptionzeitraums unterstützen wir Sie bei einem (1) Minor Release Update (nach terminlicher Abstimmung). Der Software Update Information Service informiert Sie dabei frühzeitig über neue Features.
Bug Eskalation & Bugfix Patchlevel	<p>Eskalieren Sie kritische Bugs an das Entwicklerteam der OTRS AG. Die Eskalation wird wirksam, wenn der Bug durch unsere Entwickler bestätigt wird. Die Eskalation führt zu einer priorisierten Behandlung des Bugs.</p> <p>Als Enterprise Subscription Kunde erhalten Sie unabhängig vom laufenden Releasezyklus für die eskalierten und bestätigten Bugs einen Patch.</p>
Ermäßigung auf die Portierung individueller Anpassungen	Der Enterprise Subscription Service richtet sich nicht nur an Kunden, die OTRS in der Standardversion einsetzen. Enterprise Subscription Kunden mit individuellen Erweiterungen, die durch die OTRS AG realisiert wurden, erhalten bei der Portierung individueller Features auf ein neues Release einen Rabatt auf den aktuell gültigen Entwicklertagesatz.
Ermäßigung auf neue Entwicklungsleistungen	Enterprise Subscription Kunden erhalten zusätzlich einen Rabatt auf alle Aufträge zur Neuentwicklung von OTRS, OTRS::ITSM oder SIRIOS Erweiterungen.
Enterprise Monitoring	<p>Gegenstand des Enterprise Monitorings sind OTRS-relevante Checks in den Bereichen: OTRS, Webserver, Datenbank, Betriebssystem mit Hilfe des Support Assessment Moduls. Als Enterprise Subscription Kunde informieren wir Sie aktiv über potenzielle Fehlerquellen und optimierbare Konfigurationseinstellungen Ihrer OTRS Installation, sobald ein System-Check den Status 'Failed' oder 'Critical' erreicht.</p> <p>Selbstverständlich unterstützen wir Sie auch bei der Umsetzung des Optimierungsvorschlags auf Ihrem OTRS System. Der Service setzt voraus, dass Ihr OTRS System in der Lage ist, eine Meldung an das OTRS Supportteam abzusetzen.</p>

Enterprise Subscription Zusatzpakete

Zusätzliche Supportanfragen	<p>Innerhalb eines laufenden Enterprise Subscription Zeitraums (12 Monate) können Sie zusätzliche Supportanfragen erwerben, wenn Ihr ursprüngliches Jahreskontingent des Enterprise Subscription Vertrags verbraucht ist (Ausnahme: Premium). Zusätzlich erworbene Supportanfragen verfallen nicht am Ende eines Enterprise Subscription Zeitraums sondern sind auf das Folgejahr übertragbar.</p> <p>Die übertragbaren Anfragen gelten nur im Zusammenhang mit einem Enterprise Subscription Vertrag und können nicht in alternative Leistungen umgewandelt werden. Eine Rückerstattung erfolgt nicht. Die Anzahl der verfügbaren zusätzlichen Anfragen hat keinen Einfluss auf die Berechnung der Jahrespauschale.</p>
OTRS Plus 1	<p>In der Grundversion beinhaltet das Servicepaket Ihres Enterprise Subscriptionvertrags den Support einer (1) Applikationsdatenbankinstanz. Wenn Sie neben Ihrem Produktivsystem weitere Systeme (z.B. ein separates Entwicklungs- oder Testsystem) in den Leistungsrahmen dieses Enterprise Subscriptionvertrags einbeziehen möchten, buchen Sie ein OTRS Plus 1 Paket für jede weitere, unabhängige Applikationsdatenbankinstanz.</p> <p>Bei der Buchung des OTRS Plus 1 Pakets für Ihre zweite und alle folgenden Applikationsdatenbankinstanz(en) steht es Ihnen frei, für das alternative System einen niedrigeren Service Level (z.B. COMFORT) zu buchen.</p> <p>Mit der Buchung des OTRS Plus 1 Pakets erhalten Sie dieselben Leistungen, wie in der Grundversion des jeweiligen Servicepakets zu einem reduzierten Preis.</p>





Erreichbarkeit und Zugangswege

Supportberechtigte	In der Grundversion Ihres Servicepakets sind zwei (2) Ihrer Mitarbeiter als Ansprechpartner für die Erstellung und Abwicklung von Supportfällen berechtigt.
Enterprise Support Portal	<p>Über das Enterprise Support Portal erstellen Sie einfach und schnell Ihre Meldungen zu Incidents (Störungen) oder Service Requests. Das Enterprise Support Portal steht Ihnen hierfür rund um die Uhr zur Verfügung. Es bietet Ihnen die volle Transparenz zum Bearbeitungsstatus Ihrer Anfragen und ermöglicht es, zusätzliche Dokumente per Upload für die Bearbeitung zur Verfügung zu stellen. Selbstverständlich haben Sie auf alle parallel laufenden Anfragen Zugriff und kommunizieren direkt mit dem Enterprise Support Team.</p> <p>Um die Reaktions- und ggf. Lösungszeiten Ihres Enterprise Subscription Service Levels garantieren zu können, muss die initiale Meldung des Supportfalls über das Enterprise Support Portal erfolgen. Alle Mitteilungen, die Einfluss auf den jeweils zugeordneten Service Level und die damit verbundene Reaktions- und ggf. Lösungszeit haben, müssen ebenfalls über das Enterprise Support Portal erfolgen.</p>
Telefonsupport	Unser Enterprise Support Team steht Ihnen während der Servicezeiten der Service-Pakete SUPERIOR und PREMIUM auch telefonisch zur Verfügung. Die Service-Nummer für die Direktdurchwahl zum Service Desk erhalten Sie bei Abschluss des Vertrages.

Reaktions- & Lösungszeit, Impact Level

Wann beginnt die Reaktionszeit	Die Reaktionszeit beginnt mit der initialen Meldung über das Enterprise Support-Portal. Bei Meldungen, die außerhalb der Servicezeit (z.B. COMFORT Mo. 23:00 Uhr) eintreffen, beginnt die Reaktionszeit mit dem nächsten Servicezeit-Fenster (Di. 8:00 Uhr).
Wann beginnt die Lösungszeit	Die Lösungszeit beginnt mit der initialen Meldung über das Enterprise Support-Portal. Bei Supportfall-Meldungen, die außerhalb der Servicezeit eintreffen, beginnt die Lösungszeit mit dem nächsten Servicezeit-Fenster.
Welche Service Level stehen zur Verfügung	3 - Critical Impact Mission Critical Incidents (Störungen), welche zum Ausfall des gesamten Systems oder businesskritischer Funktionen führen und eine schnellstmögliche Analyse und Behebung des Incidents erfordern.
	2 - Medium Impact Incidents (Störungen), welche die Funktionsweise des gesamten Systems oder wichtiger Funktionen bei einem oder mehreren Anwendern einschränken und eine schnelle Behebung des Incidents erfordern.
	1 - Low Impact Incidents (Störungen), welche die Nutzung der Software nicht oder nur unwesentlich einschränken. In diese Kategorie fallen auch Service- und Features Requests (Anfragen) ohne gesonderte Dringlichkeit.

Statusanrufe

Statusanrufe	Ihr Feedback zu den Leistungen des Service Pakets ist uns wichtig. Halbjährlich möchten wir mit Ihnen die Gelegenheit nutzen, den Leistungsumfang mit unserem Supportleiter zu besprechen und an Ihre Bedürfnisse anzupassen.
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





Individualvereinbarungen

Case-by-Case

Für Application Service Provider bieten wir individuelle Vereinbarungen auf Basis einer Einzelfall-Analyse. Eine Individualvereinbarung schließen wir auch dann mit Ihnen ab, wenn Ihre OTRS, OTRS::ITSM oder SIRIOS-Installation signifikant vom Standard der öffentlich publizierten Standardsoftware-Pakete abweicht. Eine entsprechende Beurteilung der Abweichung erstellen wir vor dem Abschluss des Supportvertrages zusammen mit Ihnen.





OTRS::ITSM 1.0 Codename: Whitehaven Beach, Australia



((otrs))

OTRS AG

Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg

Tel.: +49 (0)6172 681988 0
Fax: +49 (0)9421 56818 18

enjoy@otrs.com
www.otrs.com

© OTRS AG 2009

