

((otrs))

Enterprise Support (ITIL® konform)

Service-Paket	Bronze	Silver	Gold	Platinum	Centurion
Plattform					
Applikationsdatenbank (1 Datenbankinstanz)	MySQL, PostgreSQL	MySQL, MS SQL Server, PostgreSQL	MySQL, MS SQL Server, PostgreSQL, Oracle, DB2		
Applikationsserver Betriebssystem	Linux, Windows	Linux, Windows, Mac OS, OpenBSD, FreeBSD, NetBSD	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 zwei Minor Releases	Alle Releases	Alle Releases	Alle Releases	Alle Releases
Enterprise Service Level (ITIL® konform)					
Servicezeit (Central European Time - CET)	Mo.-Fr. 9:00 - 17:00 außer an bundes- einheitlichen Feiertagen	Mo.-Fr. 8:00 - 18:00 außer an bundes- einheitlichen Feiertagen	Mo.-Fr. 8:00 - 18:00 außer an bundes- einheitlichen Feiertagen	Mo.-Fr. 8:00 - 22:00 außer an bundes- einheitlichen Feiertagen	Mo.-So. 0:00 - 24:00
Reaktionszeit Incidents mit "Critical Impact"	24 Std.	4 Std.	2 Std.	1 Std.	0,5 Std.
Reaktionszeit Incidents mit "Medium Impact"	24 Std.	8 Std.	4 Std.	2 Std.	1 Std.
Reaktionszeit Incidents mit "Low Impact"	24 Std.	24 Std.	24 Std.	24 Std.	24 Std.
Lösungszeit Incidents mit "Critical Impact"	-	-	24 Std.	12 Std.	6 Std.
Zulässige Supportfälle pro Jahr	5	10	25	50	unlimitiert
E-Mail Support	ja	ja	ja	ja	ja
Telefonsupport	-	-	ja	ja	ja
Enterprise Service-Paketpreise					
Preis pro Jahr	995 Euro	1.995 Euro	4.995 Euro	9.995 Euro	19.995 Euro
Enterprise Zusatzpaket-Preise					
Remote Login	895 Euro	895 Euro	895 Euro	895 Euro	895 Euro
OTRS Plus 1	745 Euro	1.495 Euro	3.745 Euro	7.495 Euro	14.995 Euro

Mindestvertragslaufzeit 12 Monate - Kündigungsfrist: 60 Kalendertage vor Ende des aktuellen Vertragsjahres - Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt.



Enterprise Zusatzpakete

Remote Login	<p>Kombinieren Sie dieses Enterprise Zusatz-Paket mit Ihrem Service-Level und profitieren Sie von den Vorteilen einer schnelleren Fehleranalyse und -behebung oder einem Update direkt auf Ihrem System.</p> <p>Auf Wunsch loggt sich unser Enterprise Support-Teams 6 Std./Jahr auf Ihrem System ein, berät Sie bei Konfigurationsfragen, analysiert Störungen und beseitigt ihre Ursachen.</p>
OTRS Plus 1	<p>In der Grundversion beinhaltet das Servicepaket Ihres Enterprise Supportvertrags den Support einer (1) Applikationsdatenbankinstanz. Wenn Sie neben Ihrem Produktivsystem weitere Systeme (z.B. ein separates Entwicklungs- oder Testsystem) in den Leistungsrahmen dieses Enterprise Supportvertrag einbeziehen möchten, benötigen 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. SILVER) zu buchen.</p> <p>Mit der Buchung des OTRS Plus 1 Pakets erhalten Sie die selben Leistungen, wie in der Grundversion des jeweiligen Servicepakets zu einem reduzierten Preis. Sie können die u.U. limitierten Supportanfragen aller gebuchten Pakete (z.B. Grundpaket + 1 OTRS Plus 1) beliebig auf die Anzahl der supporteten Applikationsdatenbankinstanz(en) verteilen.</p>

Erreichbarkeit und Zugangswege

Supportberechtigte	<p>In der Grundversion Ihres Servicepakets sind zwei (2) Ihrer Mitarbeiter als Ansprechpartner für die Erstellung und Abwicklung von Supportfällen berechtigt.</p>
OTRS Support Portal	<p>Über das OTRS Enterprise Support-Portal erstellen Sie einfach und schnell Ihre Meldungen zu Incidents (Störungen) oder Service Requests. Das OTRS 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 OTRS Enterprise Support-Team. Um die Reaktions- und ggf. Lösungszeiten Ihres Service Levels garantieren zu können, muss die initiale Meldung des Supportfalls über das OTRS 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 OTRS Enterprise Support-Portal erfolgen.</p>
Telefonsupport	<p>Unser Enterprise Support Team steht Ihnen während der Servicezeiten der Service-Pakete GOLD, PLATINUM und CENTURION auch telefonisch zur Verfügung. Die Service-Nummer für die Direktdurchwahl zum Service Desk erhalten Sie bei Abschluss des Vertrages.</p>

Reaktions- & Lösungszeit, Impact Level

Wann beginnt die Reaktionszeit	<p>Die Reaktionszeit beginnt mit der initialen Meldung über das OTRS Support-Portal. Bei Meldungen, die außerhalb der Servicezeit (z.B. GOLD Mo. 23:00 Uhr) eintreffen, beginnt die Reaktionszeit mit dem nächsten Servicezeit-Fenster (Di. 8:00 Uhr).</p>
Wann beginnt die Lösungszeit	<p>Die Lösungszeit beginnt mit der initialen Meldung über das OTRS Support-Portal. Bei Supportfall-Meldungen, die außerhalb der Servicezeit eintreffen, beginnt die Lösungszeit mit dem nächsten Servicezeit-Fenster.</p>





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 Funktion 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 eingeschränken. 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

