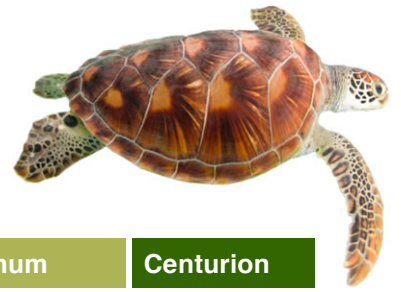


((otrs))

Managed OTRS Services

ITIL® kompatible Managed Services für OTRS und OTRS::ITSM

Service Paket	Bronze	Silver	Gold	Platinum	Centurion
Application Service					
OTRS Release	Aktuelles, stabiles Release	Aktuelles, stabiles Release	Aktuelles, stabiles Release	Aktuelles, stabiles Release	Aktuelles, stabiles Release
OTRS Kundenfrontend	-	-	ja	ja	ja
OTRS Agenten /Admin-Frontend	ja	ja	ja	ja	ja
Max. Anzahl Agenten	4	10	20	50	100
Max. Anzahl Queues	8	16	30	100	limitiert durch Hardware
Max. Tickets pro Monat	500	1000	2000	limitiert durch Hardware	limitiert durch Hardware
Max. OTRS DB Instanzen	1	1	1	2	2
Tägliches Backup	ja	ja	ja	ja	ja
Infrastructure					
Server Typ	virtueller Host	virtueller Host	virtueller Host	dedizierter Server	dedizierter Server
Server Software	Suse Linux, Apache, MySQL, PHP, mod_perl				
Traffic	Inklusive Bei einem Traffic > 1.000 GB/Monat, wird die Verbindungsgeschwindigkeit auf 10 MBit/s. reduziert. Kostenfreie Aktivierung weiterer 250 GB per Telefon/E-Mail über Service-Desk.				
Service Level					
Garantierte Service-Verfügbarkeit (CET) = Service Level Window (SLW)	Mo.-Fr. 9:00 - 17:00 außer an bundeseinheitlichen Feiertagen	Mo.-Fr. 8:00 - 18:00 außer an bundeseinheitlichen Feiertagen	Mo.-Fr. 7:30 - 21:00 außer an bundeseinheitlichen Feiertagen	Mo.-Fr. 7:30 - 21:00 Sa. 9:00- 16:00 außer an bundeseinheitlichen Feiertagen	Mo.-So. 0:00 - 24:00 24/7/365
Verfügbarkeit im SLW	99%	99%	99%	99,5%	99,5%
Reaktionszeit im SLW	24 Std.	4 Std.	2 Std.	1 Std.	0,5 Std.
Meldewege * critical = Service vollständig gestört u. nicht verfügbar	E-Mail	E-Mail	E-Mail Bei Incidents der Kategorie critical * Telefonsupport im SLW	E-Mail Bei Incidents der Kategorie critical * Telefonsupport im SLW	E-Mail Bei Incidents der Kategorie critical * Telefonsupport im SLW
Inkludierte Serviceanfragen pro Vertragsjahr	3	10	20	30	50



Service Paket	Bronze	Silver	Gold	Platinum	Centurion
Zulässige Anzahl Ersteller = Kontakte	1	2	2	4	4
Service Reporting - Incidents, Service Requests, Kontakte - Verbleibende Serviceanfragen - Verwendete/verbleibende Agenten, Queues, Tickets - Verfügbarkeit (Soll/Ist) - Service Level Einhaltung	ja Online Self-Service	ja Online Self-Service	ja E-Mail Push Service (monatlich)	ja E-Mail Push Service (monatlich)	ja E-Mail Push Service (monatlich)
Regelmäßiger Status-Anruf	-	halbjährlich	halbjährlich	pro Quartal	monatlich
Preise					
Application Service pro Monat Laufzeit: 12 Monate	499 Euro	749 Euro	999 Euro	1.499 Euro	2.499 Euro
Einmaliger Service Setup	299 Euro	299 Euro	299 Euro	399 Euro	399 Euro
Optionen					
Application Support pro Monat Laufzeit: 12 Monate Details: "OTRS Enterprise Support-Broschüre"	83 Euro	166 Euro	416 Euro	833 Euro	1.666 Euro
Update Subscription pro Monat Pro OTRS oder OTRS::ITSM Instanz	-	69 Euro	49 Euro	enthalten	enthalten

Laufzeit: 12 Monate, Kündigungsfrist: 2 Monate vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit. Alle Preise in EUR und zzgl. geltender MwSt.

Service Pakete für End-Kunden (Gültig ab: 01.03.2007).





((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 2010

