

OTRS Cloud Editions

Die OTRS Cloud Editions sind professionell gemanagte Lösungen in der Cloud. Sie kombinieren die Vorteile einer flexiblen, skalierbaren und sicheren Cloud-Umgebung mit Best Practice Consulting und einer Service Subscription. Als mittelständisches Unternehmen profitieren Sie von kalkulierbar niedrigen Kosten; Sie sparen das Investment in die IT-Infrastruktur und die Ressourcen zum Betrieb und zur Administration der Lösung.

Features

- Professionell gemanagte Cloud-Lösung
- "Ready2Go" Bereitstellung
- Maßgeschneiderte und rabattierte Consulting Services - sparen Sie bis zu 1.220 EUR
- Patch Level und Minor Release Updates
- ITIL® kompatibler Servicebetrieb
- Messbare SLAs
- Sparen Sie bis zu 7.500 EUR für das OTRS Administrator Training

Vorteile

- Vermeidung von CapEx, niedrige und kalkulierbare OpEx.
- Flexible Lösung, die sich schnell an Veränderungen Ihres Business anpasst
- 365/24 Service-Verfügbarkeit
- Exklusiver OTRS Feature Add-On-Zugang
- Herausragende OTRS Expertise gemäß Bedarf
- Kontrolle über die eigenen Kundendaten, sowie integrierte Exit-Strategie: 'Pack&Go'

Cloud Editions erlauben Ihnen, Ihr Geschäft schnell und sicher zu erweitern, dabei profitieren Sie von maximaler Flexibilität und Skalierbarkeit. Sie behalten die Kontrolle über die eigenen Kundendaten, eine wichtige Voraussetzung für effektive Entscheidungen. Ihr Team greift einfach, jederzeit und von überall auf die Lösung zu - Browser öffnen- einloggen - Los geht's!

OTRS

- OTRS ist die führende Service Management Plattform
- 100% Open Source, keine Software-Lizenzkosten
- Ist eine hochflexible Lösung zur Steigerung der Effizienz und Service-Qualität
- 85.000 Installationen in 32 Sprachen weltweit

OTRS Gruppe

- Ist der Source Code Eigentümer und weltweit größter Dienstleister für OTRS
- Angebot weltweiter Beratungs- und Implementierungs-Dienstleistungen
- Entwicklung individuell angepasster Lösungen
- Bereitstellung weltweiter Support-Services

Cloud Edition Service Pläne

	OTRS Help Desk Cloud Edition	OTRS ITSM Cloud Edition
Bereitstellung		
Ready2Go Bereitstellung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eine konfigurierbare OTRS Instanz ▪ Plattform: Linux, MySQL, Apache ▪ Service Monitoring und Integration in Backup-Umgebung ▪ Integration mit 1 LDAP Quelle und 1 E-Mail-System ▪ Akzeptanztest und Übergabe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eine konfigurierbare OTRS Instanz ▪ Plattform: Linux, MySQL, Apache ▪ Service Monitoring und Integration in Backup-Umgebung ▪ Integration mit 1 LDAP Quelle und 1 E-Mail-System ▪ Akzeptanztest und Übergabe
Consulting Services (on-site) *		
Konzeption	1 Tag	1 Tag
Installation & Konfiguration	2 Tage	2 Tage
ITSM Design	--	1 Tag
Managed OTRS Services		
Cloud Server	✓	✓
Service-Verfügbarkeit	min. 99.5% auf Basis von 365/24	min. 99.5% auf Basis von 365/24
Tägliches Backup Wiederherstellung auf Anfrage	✓	✓
Firewall & Security Management	✓	✓
SSL Verschlüsselung (OTRS & DBMS)	✓	✓
Service Level		
Service Level Window (SLW) **	Mo-Fr, 09:00-17:00 außer an Feiertagen	Mo-Fr, 09:00-17:00 außer an Feiertagen
Service Requests innerhalb der Vertragslaufzeit (1 Jahr)	20	20
Max. Lösungszeit für Störungsmeldungen		
mit critical impact	4 Std.	4 Std.
mit medium impact	1 Werktag	1 Werktag
mit low impact	2 Werktage	2 Werktage
Max. Lösungszeit für Störungsmeldungen mit Critical Impact innerhalb des SLW	8 Std.	8 Std.

Cloud Edition Service Pläne

	OTRS Help Desk Cloud Edition	OTRS ITSM Cloud Edition
Service Subscription		
Exklusiv-Zugriff auf OTRS Feature Add-Ons	✓	✓
Enthaltene OTRS Feature Add-Ons ***	1	1
Portierung von OTRS Feature Add-Ons	✓	✓
Bug Eskalationen innerhalb der Vertragslaufzeit (1 Jahr)	1	1
OTRS Service Portal-Zugriff	✓	✓
Security Patch Level Updates	✓	✓
Patch Level Updates	✓	✓
Minor Release Updates	✓	✓
Pack&Go	✓	✓
Rabatt auf die Portierung individueller OTRS Erweiterungen	5%	5%
Applikations Administration		
OTRS Administration Service ****	optional	optional
Preise (pro Monat, ausgenommen Consulting-Paket, Mindestvertragslaufzeit 1 Jahr)		
Consulting-Paket * Rabattierte Einmalkosten	2.670 €	3.780 €
Cloud Edition pro OTRS DB Instanz	695 €	795 €
OTRS Administrations Service **** optional	295 €	395 €
Sie sparen		Sie sparen
OTRS Administrator Training 3.750 €		ITSM Administrator Training 7.500 €
Consulting Discount 1.080 €		Consulting Discount 1.220 €
Summe: 4.830 €		Summe: 8.720 €

* Enthaltene Consulting Services können Reisekosten verursachen; Abrechnung nach Erbringung

** SLW: Central European Time (CET), ausgenommen bundeseinheitliche, deutsche Feiertage

*** Als Teil Ihres OTRS Cloud Edition Service Plans, erhalten Sie kostenfrei 1 OTRS Feature Add-On dazu. Bitte vergleichen Sie auf der Webseite, welche der OTRS Feature Add-Ons hierfür wählbar sind. Zusätzliche OTRS Feature Add-Ons sind für Cloud Edition-Kunden exklusiv zu vergünstigten Konditionen erhältlich.

**** Die Option ist ausschließlich in Kombination mit einer Cloud Edition erhältlich.

Cloud Edition Features

	Beschreibung
Bereitstellung	
Ready2Go Bereitstellung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ready2Go ist ein OTRS Best-Practice-Ansatz, konzipiert, um Ihre Cloud Edition-Lösung schnellstmöglich bereitzustellen und an Ihren Anforderungen auszurichten. Ihre OTRS Instanz wird in die zentrale Monitoring und Backup-Umgebung integriert. Nach dem Akzeptanztest erhalten Sie Ihre OTRS Instanz, die nun bereit ist, um sie gemäß Ihrer Anforderungen zu konfigurieren.
Consulting Service (on-site)	
Remote oder on-site	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ihre Cloud Edition beinhaltet ein maßgeschneidertes Consulting-Paket, um Sie beim Aufbau Ihrer Lösung zu unterstützen. Beginnend mit der Konzeption unterstützen wir Sie bei der Abbildung Ihre Anforderungen und der entsprechenden Konfiguration des Systems. Dies beinhaltet auch die Installation zusätzlicher OTRS Erweiterungen oder leistungsstarker OTRS Feature-Add-Ons. Für Consulting Services können zusätzliche Reisekosten anfallen.
Managed OTRS Services	
Cloud Server	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geringe Kosten und hohe Flexibilität - Mit den OTRS Cloud Editions profitieren Sie von einer zuverlässigen, standardisierten und sicheren IT Infrastruktur und das bei unschlagbar niedrigen Kosten. Zuverlässige SLAs und hohe Sicherheitsstandards unserer Rechenzentren garantieren einen unterbrechungsfreien und sicheren Betrieb. Sie erhalten eine flexible und skalierbare Service-Management-Lösung, ohne sich um Hardware, Software oder Ressourcen zu deren Administration kümmern zu müssen. Sparen Sie Zeit und Geld und konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft.
Tägliches Backup Wiederherstellung auf Anfrage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatische Komplett-Backups Ihrer Daten und OTRS-Konfiguration werden täglich erstellt. Eine Real-Time-nahes Backup ist möglich. Zur Wiederherstellung kontaktieren Sie bitte unseren Service Desk über das OTRS Service Portal.
Firewall & Security Management	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ihr System wird unter Berücksichtigung höchster Sicherheitsstandards und den ITIL Best Practices in unserem Rechenzentrum gehostet und gemanagt.
SSL Verschlüsselung (OTRS & DBMS)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle Zugangsverbindungen zu den OTRS Benutzeroberflächen (Agenten- und Kunden-Frontend) und zur OTRS Datenbank sind SSL-verschlüsselt.
Service Level	
Reaktionszeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Reaktionszeit beginnt unmittelbar nach der Übermittlung der Störungsmeldung (z.B. Systemausfall) oder einer Serviceanfrage (technische oder fachliche Fragen) über das OTRS Service Portal. ▪ Sofern eine Anfrage außerhalb des vereinbarten Service Level Window (SLW) eingeht, beginnt die Reaktionszeit mit dem Start des folgenden SLW.
Lösungszeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lösungszeit beginnt unmittelbar nach der Übermittlung einer Störungsmeldung oder Serviceanfrage über das OTRS Service Portal. ▪ Für die Einhaltung der Lösungszeit ist es unabdingbar, dass Sie uns alle verfügbaren und zur Analyse der Störungsursache hilfreichen Informationen (z. B. OTRS System-Status, Logfiles o.ä.) zur Verfügung stellen, um unserem OTRS Support-Team die Lösung in angemessener Zeit zu ermöglichen. ▪ Ansprechpartner auf Kundenseite sind Voraussetzung, um die Experten des OTRS Support-Teams bei der Lösung bestmöglich zu unterstützen. ▪ Zur Beschleunigung der Lösung, kann der OTRS Support die Ansprechpartner des Kunden telefonisch kontaktieren und Remote-Zugriff anfordern. ▪ Das OTRS Support-Team wird beim Remote-Support die Datenschutzrichtlinien des Kunden berücksichtigen.

Cloud Edition Features

	Beschreibung
Service Level	
Definition der Impact Level	<p>Level 3 - Critical Impact Beschreibt ein Problem im Zusammenhang mit kritischen Funktionen der OTRS-Lösung des Kunden (d.h. ein Bug). Beispiele: vollständiger Ausfall des Services auch nach Neustart der Anwendung; Absturz des Produktivsystems oder Einfrieren des Produktivsystems ohne zugrunde liegende Störung der Infrastruktur. Ein Workaround ist nicht verfügbar. Dem Kunden ist es unmöglich, wesentliche Funktionen des Systems zu nutzen.</p> <p>Level 2 - Medium Impact Beschreibt ein Problem mit mittlerer Auswirkung auf die Funktionen der OTRS-Lösung des Kunden. Wesentliche Funktionen sind ernsthaft gestört, es existiert jedoch ein Workaround, der das Weiterarbeiten ermöglicht.</p> <p>Level 1 - Low Impact Beschreibt ein Problem mit geringer Auswirkung auf die Funktionen der OTRS-Lösung des Kunden, verbunden mit teilweiser Störung oder eingeschränkter Nutzbarkeit unkritischer Funktionalitäten oder andere Probleme ohne Einschränkung der Funktionalitäten. Ebenfalls in diese Kategorie fallen alle Probleme im Zusammenhang mit der Anwendung des Systems. Empfehlungen für neue Funktionen, Produkte, Verbesserungsvorschläge oder Erweiterungen fallen unter diese Kategorie. Der Zugriff und die Performance des Produktivsystems sind nicht beeinträchtigt.</p>
Service Subscription	
Zugang zu OTRS Feature Add-Ons	<ul style="list-style-type: none"> OTRS Feature Add-Ons sind Erweiterungen zu OTRS, die Ihr System mit neuen Features verbessern. Die OTRS Feature Add-Ons stehen Cloud Edition-, Managed OTRS und Subscription-Kunden exklusiv zur Verfügung.
OTRS Feature Add-Ons	<ul style="list-style-type: none"> Als Cloud Edition-Kunde erhalten Sie 1 OTRS Feature Add-Ons kostenfrei. Darüber hinaus erhalten Sie exklusiven Zugang zu weiteren OTRS Feature Add-Ons zu reduzierten Preisen. Während der Vertragslaufzeit werden die gekauften Feature Add-Ons zum nächsten Patch oder Minor Release kostenlos portiert.
Portierung von OTRS Feature Add-Ons	<ul style="list-style-type: none"> OTRS Feature Add-Ons, die Sie bereits in Gebrauch haben, werden ohne zusätzliche Kosten auf höhere Minor-Releases portiert.
Bug Eskalationen	<ul style="list-style-type: none"> Eskalieren Sie für Ihre Geschäftsprozesse kritische Bugs. Die Eskalation wird direkt nach der Bestätigung durch unser Entwickler-Team wirksam. Cloud Edition Kunden erhalten schnellstmöglich einen Patch für einen eskalierten und bestätigten Bug.
Patch Level Updates	<ul style="list-style-type: none"> Cloud Edition Kunden erhalten Updates (installiert durch OTRS in der gemanagten Umgebung) wenn ein OTRS Patch Level veröffentlicht wurde.
Minor Release Updates	<ul style="list-style-type: none"> Innerhalb der Laufzeit eines Cloud Edition-Vertrags führen wir bis zu zwei OTRS Minor Release Updates auf Ihrem System durch.
Security Patch Updates	<ul style="list-style-type: none"> Bei Verfügbarkeit von Sicherheits-Patches, erhält Ihr System ein Update.
Rabatt auf Portierung vorhandener OTRS Erweiterungen	<ul style="list-style-type: none"> Cloud Edition Kunden mit individuellen OTRS Erweiterungen, die durch die OTRS Gruppe programmiert wurden, erhalten attraktive Rabatte für die Portierung der Erweiterungen auf höhere Releases.
Pack&Go	<ul style="list-style-type: none"> Die Pack&Go Exit-Strategie erlaubt Ihnen im Fall von sich verändernden Anforderungen Ihres Geschäfts den flexiblen Wechsel aus der Cloud hin zu einem OTRS System im Eigenbetrieb - und das jederzeit und ohne zusätzliche Kosten. Ihre Daten und die OTRS Konfiguration werden dabei für Sie exportiert. Bitte kontaktieren Sie unseren Service Desk, um den Export zu veranlassen.

Cloud Edition Features

	Beschreibung
Applikations Administration	
OTRS Applikations Administrations Service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neben dem technischen Servicebetrieb (cloud-basierte System-Administration) übernehmen wir gerne die funktionale Administration Ihrer OTRS Applikation. Ihre Anforderungen setzen unsere Service-Experten schnellstmöglich um. Sie sparen wertvolle Zeit, um sich auf das Wesentliche zu konzentrieren - Ihre Kunden! <p>Zu den Leistungen zählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anwender- Gruppen-, Rollen- und Berechtigungs-Management ▪ Administration der Queue- und Rechtestruktur zur Abbildung Ihrer Serviceorganisation ▪ Textbaustein- und Antwort-Template-Administration gemäß Ihrer Vorgaben ▪ Service- und SLA-Administration ▪ OTRS-Konfiguration gemäß Ihrer Geschäftsprozess-Anforderungen ('SysConfig', 'Config.pm') ▪ Administration der OTRS Frontend-Features, z. B. Anpassung von OTRS an Ihr Corporate Design <p>Zusätzlich in der OTRS ITSM Cloud Edition enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administration von CMDB-Klassen und Feldern ▪ Verwaltung von General Catalog, Ticket-Typen und Impact-Priority-Criticality-Matrix ▪ Change Management-Administration <p>Der Application Administration Service ist limitiert auf 6 Stunden pro Monat und umfasst grundsätzlich alle Aufgaben, die über das „Administrator Frontend“, mittels SysConfig-Parameter oder über die Config.pm von OTRS abgebildet werden können. Software-Entwicklungen (außer Theme-Anpassung) in OTRS sind nicht Bestandteil des Services und bedürfen, ebenso wie eine über das Monats-Kontingent hinaus gehende Administrationszeit, der Einzelbeauftragung.</p>
Erreichbarkeit	
Supportkontakte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Als OTRS Cloud Edition-Kunde können Sie zwei (2) Mitarbeiter benennen, die für die Erstellung von Störungsmeldungen und Service Requests berechtigt sind und als qualifizierte Ansprechpartner fungieren dürfen. ▪ Stellen Sie uns Ihre Telefonnummern zur Verfügung, um unserem Support-Team die Beschleunigung der Herbeiführung einer Lösung für Ihre Störungsmeldung der Supportanfrage zu ermöglichen.
OTRS Service Portal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erstellen Sie Störungsmeldungen und Serviceanfragen einfach 365/24 über das OTRS Service Portal. ▪ Sie haben jederzeit volle Transparenz zum Status und Bearbeitungsfortschritt Ihrer Anfragen. Reduzieren Sie die Bearbeitungszeit Ihrer Anfrage durch die Bereitstellung hilfreicher Dokumente, z.B. Spezifikationen oder Logfiles, die Sie über das OTRS Service Portal hochladen können. Erstellte Anfragen können Sie jederzeit nachverfolgen, neu priorisieren und in Abstimmung mit dem OTRS Support Team schließen. Die initiale Meldung einer Störungsmeldung oder einer Serviceanfrage muss über das OTRS Service Portal erfolgen, um Reaktions- und Lösungszeiten garantieren zu können. ▪ Bei Erstellung einer Anfragen erhalten Sie eine Ticketnummer, die wir Sie bitten, in allen Folgekommunikationsschritten anzugeben. Alle Mitteilungen, die Einfluss auf Ihr Service Level Agreement und/oder zugehörige Reaktions- und Lösungszeiten haben, müssen über das OTRS Service Portal erfolgen.

Regionen

Nordamerika

OTRS Inc.
19925 Stevens Creek Blvd.
Cupertino, CA 95014-2358
USA

T: +1 408 725 7501
F: +1 408 725 8885

Europa

OTRS AG
Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg
Germany

T: +49 6172 681988 0
F: +49 6172 18076 90

OTRS AG
Europaring 4
94315 Straubing
Germany

OTRS B.V.
Schipholweg 103
2316 XC Leiden
The Netherlands
T: +31 71 8200255
F: +31 71 8200254

Latein-/Südamerika

OTRS S.A.de C.V.
Oso 127 – 105
Col. Del Valle
03100 México, D.F.
Mexico
T: +52 55 5524 3171

OTRS Lab, S.A. de C.V.
Parque de Software, Módulo A1,
Circuito Norte 100
Parque Industrial Zapotlan 2000
49000 Ciudad Guzmán, Jalisco
Mexico

Asia Pacific

OTRS Sdn. Bhd.
17-1B, Jalan Puteri 2/7
Bandar Puteri
47100 Puchong, Selangor
Malaysia
T: + 603 8065 3323

OTRS Ltd.
Rm 406, 4/F
Boss Commercial Centre
28 Ferry Street, Jordon
Kowloon
Hong Kong
T: + 852 3690 1503

Kontakt

Email: sales@otrs.com
Website: www.otrs.com