

# OTRS :: Software-as-a-Service

ITIL® konform gemanagter Application Service für OTRS und OTRS::ITSM



ENTERPRISE  
CONSULTING

Service-Übersicht mit Endkundenpreisen (gültig ab 1. März 2007). Alle Preise in EUR.

| Service Paket  | Bronze  | Silver  | Gold  | Platinum  | Centurion   |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>Applikations-Service</b>  |   |   |   |   |   |
| Installiertes OTRS Release   | Aktuelles stable Release OTRS oder OTRS::ITSM   | Aktuelles stable Release OTRS oder OTRS::ITSM                             | Aktuelles stable Release OTRS oder OTRS::ITSM                             | Aktuelles stable Release OTRS oder OTRS::ITSM   | Aktuelles stable Release OTRS oder OTRS::ITSM                     |
| OTRS Customer Frontend   | -   | -   | ja  | ja  | ja  |
| OTRS Agent & Admin Frontend  | ja  | ja  | ja  | ja  | ja  |
| Max. System Agents   | 4   | 10  | 20  | 50  | 100   |
| Max. System Queues   | 8   | 16  | 30  | 100   | Hardware limitiert  |
| Max. Tickets pro Monat   | 500   | 1000  | 2000  | Hardware limitiert  | Hardware limitiert  |
| Max. OTRS DB-Instanzen   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| <b>Infrastruktur</b>   |   |   |   |   |   |
| Servertyp  | Virtual Host  | Virtual Host  | Virtual Host  | Kunden-dedizierter Server   | Kunden-dedizierter Server   |
| Server Software  | Suse Linux, Apache, MySQL, PHP, mod_perl  |   |   |   |   |
| Traffic  | inklusive<br>Ab 1.000 GB/Monat wird Anbindung auf 10 MBit/s reduziert. Kostenlose Freischaltung für je weitere 250 GB telefonisch beim Enterprise Service-Desk. |   |   |   |   |
| <b>ITIL® konforme Service Level</b>  |   |   |   |   |   |
| <b>Servicezeit (Mittleuropäische Zeit) = Service Level Window (SLW)</b>  | <b>Mo.-Fr. 09:00 - 17:00</b><br>ausser an bundes-einheitlichen Feiertagen   | <b>Mo.-Fr. 08:00 - 18:00</b><br>ausser an bundes-einheitlichen Feiertagen | <b>Mo.-Fr. 07:30 - 21:00</b><br>ausser an bundes-einheitlichen Feiertagen | <b>Mo.-Fr. 07:30 - 21:00</b><br><b>Sa. 09:00 - 16:00</b><br>ausser an bundes-einheitlichen Feiertagen | <b>Mo.-So. 00:00 - 24:00</b><br>inkl. Feiertage                   |
| <b>Verfügbarkeit innerh. SLW</b>   | <b>mindestens 99%</b>   | <b>mindestens 99%</b>   | <b>mindestens 99%</b>   | <b>mindestens 99,5%</b>   | <b>mindestens 99,5%</b>   |
| <b>Max. Reaktionszeit innerh. SLW</b>  | <b>24 Std.</b>  | <b>4 Std.</b>   | <b>2 Std.</b>   | <b>1 Std.</b>   | <b>0,5 Std.</b>   |
| Reaktionsart bei Incidents (Störungen) bzw. Service Requests (Anfragen)<br>* kritisch = Service komplett ausgefallen   | E-Mail  | E-Mail  | E-Mail<br>bei kritischen* Störungen<br>telef. Support innerh. SLW         | E-Mail<br>bei kritischen* Störungen<br>telef. Support innerh. SLW                                     | E-Mail<br>bei kritischen* Störungen<br>telef. Support innerh. SLW |
| Zulässige Service Requests (Anfragen) pro Jahr inklusive   | 3   | 10  | 20  | 30  | 50  |
| Max. supportberechtigte, benannte Personen (zzgl. Vertreter) des Auftraggebers   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4   |
| Service-Reporting:<br>- Incidents, Service Requests, Kontakte<br>- Verbleibende Service Requests<br>- Datenvolumen (genutzt/verbleibend)<br>- Verfügbarkeit (soll/ist)<br>- Service Level Einhaltung | ja<br>per Self-Service:<br>Online-Zugang für eine benannte Kunden-Person  | ja<br>per Self-Service:<br>Online-Zugang für eine benannte Kunden-Person  | ja<br>per E-Mail<br>Push Service<br>(monatlich)                           | ja<br>per E-Mail<br>Push Service<br>(monatlich)   | ja<br>per E-Mail<br>Push Service<br>(monatlich)                   |
| Planmäßige Statusanrufe durch Enterprise bei benanntem Kunden-Ansprechpartner  | -   | halbjährlich  | halbjährlich  | vierteljährlich   | monatlich   |
| <b>Service-Preise</b>  |   |   |   |   |   |
| <b>Application Service pro Monat</b><br>Vertragslaufzeit: 12 Monate  | <b>499 EUR</b>  | <b>749 EUR</b>  | <b>999 EUR</b>  | <b>1.499 EUR</b>  | <b>2.499 EUR</b>  |
| <b>Einrichtung (einmalig)</b>  | 299 EUR   | 299 EUR   | 299 EUR   | 399 EUR   | 399 EUR   |
| <b>Zusatzoptionen</b>  |   |   |   |   |   |
| <b>Application Support pro Monat</b><br>Vertragslaufzeit je 12 Monate<br>Details siehe "OTRS Application Support"  | <b>89 EUR</b>   | <b>169 EUR</b>  | <b>419 EUR</b>  | <b>1.089 EUR</b>  | <b>2.499 EUR</b>  |
| <b>Update Subscription pro Monat</b><br>für OTRS oder OTRS::ITSM   | -   | <b>69 EUR</b>   | <b>49 EUR</b>   | <b>inkl.</b>  | <b>inkl.</b>  |

Vertragslaufzeit je 12 Monate, Kündigungsfrist: 2 Monate zum Ende der Vertragslaufzeit. Alle Preise zzgl. jeweils gültiger, gesetzlicher MwSt.