

## Supportmatrix

# Alfresco

Stand Juli 2010

Supportvertragsarten (X= im Paket nicht verfügbar/■=im Paket enthalten/O= optional, Preis auf Anfrage)					
Servicefenster	Mo. bis Fr., 8:00 bis 17:00 Uhr MEZ, nicht an Feiertagen				7x24
	Small	Medium	Large	X-Large	XX-Large
Reaktionszeit	24 h	8 h	6 h	4 h	4 h
Anzahl der Ansprechpartner (Named Caller) pro Lösung	1	2	3	6	8
<b>Supportkanäle</b>					
E-Mail Support	■	■	■	■	■
Störungsannahme via Telefon	x	■	■	■	■
Support via Remote Login	x	■	■	■	■
Remote Stunden pro Monat	x	2	4	6	8
<b>Supportleistungen</b>					
Anzahl der betreuten Alfresco Server	1	2	4	8	8
Support für Cluster-Betrieb	x	x	x	■	■
Betreuung von bis zu 3 Testsystemen (Remote) [1]	x	x	x	■	■
Validieren von Erweiterungen im Testsystem[1]	x	x	x	2 Module	2 Module
Vor Ort Besuche pro Jahr	x	x	1	2	2
<b>Paketpreise, Konditionen</b>					
Paketpreise (jährlich)	O	O	O	O	O
Discount auf DMS/ECM Dienstleistungen der it-novum	x	x	O	O	O
<b>Optionale Leistungen</b>					
Betreuung zusätzlicher Alfresco Server	x	O	O	O	O
Zusätzliche Remote Login Stunde	x	O	O	O	O
Zusätzl. Supportzugang (personalisiert)	x	O	O	O	O
Support für Cluster-Betrieb	x	x	O	■	■
Betreuung von bis zu 3 Testsystemen (Remote) [1]	x	O	O	■	■
Validieren von Erweiterungen im Testsystem[1]	x	O	O	O	O
7/24 Stunden Support	x	x	O	O	■

[1] Eine Alfresco-Subscription beinhaltet eine kostenfreie Testlizenz. Der Kunde kann hierauf Änderungen, Konfigurationen und Erweiterungen testen, bevor er diese am Produktivsystem vornimmt. Durch die Validierung von Alfresco Erweiterungen im Testsystem kann der Kunde durch it-novum prüfen lassen, ob seine selbst erstellten oder modifizierten Module und Erweiterungen mit Alfresco lösungskonform arbeiten. Hierbei wird die Funktionalität und Erweiterbarkeit von Alfresco im Rahmen des definierten Funktionsumfangs und der bereitgestellten Updates / Patches für den Kunden geprüft. Die Validierung umfasst keine Leistungen, die das Modifizieren des vom Kunden oder Dritten entwickelten Modulen/Code beinhaltet. Die Validierung weist lediglich die Kompatibilitätsprobleme aus.

[2] it-novum wird im Rahmen seiner Möglichkeiten die genannten Lösungen unterstützen, ist jedoch nicht für vom Hersteller verschuldete Fehler oder Datenverlust verantwortlich.

**Allgemeine Hinweise:** Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird.