

Supportmatrix

i-doit

Stand Januar 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				24 X 7
	Small	Medium	Large	X-Large	XX-Large
Reaktionszeit	24 h	8 h	6 h	4 h	4 h
Anzahl der Ansprechpartner (NamedCaller) pro Lösung	1	2	3	6	8
Supportkanäle					
E-Mail Support	■	■	■	■	■
Störungsannahme via Telefon	X	■	■	■	■
Support via Remote Login	X	■	■	■	■
Remote Stunden pro Monat	X	2	4	6	8
Supportleistungen					
Anzahl der i-doit-Server	1	2	4	8	8
Support des i-doit-Grundsystems [3]	■	■	■	■	■
Support für Standard Module [3]	■	■	■	■	■
Support für Zusatzmodule [3]	■	■	■	■	■
System Health Check (jährlich) [2]	X	X	X	■	■
Support für Cluster-Betrieb	X	X	X	■	■
Bereitstellung eines i-doit Testsystems (Remote) [1]	X	X	X	■	■
Validieren von i-doit Erweiterungen im Testsystem [1]	X	X	X	2 Module	2 Module
Vor Ort Besuche pro Jahr	X	X	1	2	2
Paketpreise, Konditionen					
Paketpreise (jährlich)	O	O	O	O	O
Discount auf i-doit Dienstleistungen	X	X	O	O	O
Optionaleleistungen					
Zusätzlicher i-doit 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	■	■
Bereitstellung eines i-doit Testsystems (Remote)[1]	X-	O	O	■	■
Validieren von i-doit Erweiterungen im Testsystem[1]	X	O	O	O	O
System Health Check (jährlich) [2]	X	O	O	■	■
7/24 Stunden Support	X	X	O	O	■

[1] Dem Kunden wird eine von it-novum gehostete virtuelle i-doit Umgebung zu Testzwecken zur Verfügung gestellt. Dies beinhaltet zwei Remotezugänge, sowie tägliche Datensicherung und auf Wunsch eine Wiederherstellung der Daten/System (einmal im Monat kostenfrei). Der Kunde kann hierauf Änderungen, Konfigurationen und Erweiterungen testen, bevor er diese am Produktivsystem vornimmt. Durch die Validierung von i-doit Erweiterungen im Testsystem kann der Kunde prüfen lassen, ob seine selbst erstellten oder modifizierten Module und Erweiterungen mit i-doit lösungskonform arbeiten. Hierbei wird die Funktionalität und Erweiterbarkeit von i-doit, im Rahmen des definierten Funktionsumfangs und der bereitgestellten Updates / Patches geprüft. Die Validierung umfasst keine Leistungen, die das modifizieren des vom Kunden abgegebenen Quellcodes beinhaltet. Die Validierung weist lediglich die Kompatibilitätsprobleme aus.

[2] Im Rahmen des System Health Checks wird die vom Kunden überwachte i-doit Umgebung einmal jährlich erfasst und analysiert. So kann it-novum den Kunden bei der Erweiterung / Optimierung der vorhandenen Umgebung beraten und hat im Supportfall alle notwendigen Informationen schneller im Zugriff.

[3] 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.