

Supportmatrix

OTRS

Stand Mai 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
Supportkanäle					
E-Mail Support	■	■	■	■	■
Störungsannahme via Telefon	×	■	■	■	■
Support via Remote Login	×	■	■	■	■
Remote Stunden pro Monat	×	2	4	6	8
Supportleistungen					
Anzahl der OTRS-Server/DB-Instanzen	1	2	4	8	8
Support des OTRS-Grundsystems [3]	■	■	■	■	■
Support für Standard ITN-Module	■	■	■	■	■
Support für kundenspezifische Module	■	■	■	■	■
Support für OTRS::ITSM [3]	×	×	×	■	■
System Health Check (jährlich) [2]	×	×	×	■	■
Support für Cluster-Betrieb	×	×	×	■	■
Bereitstellung eines OTRS Testsystems (Remote)[1]	×	×	×	■	■
Validieren von OTRS Erweiterungen im Testsystem [1]	×	×	×	2 Module	2 Module
Vor Ort Besuche pro Jahr	×	×	1	2	2
Paketpreise, Konditionen					
Paketpreise (jährlich)	○	○	○	○	○
Discount auf OTRS Dienstleistungen	×	×	○	○	○
Optionale Leistungen					
Zusätzlicher OTRS Server	×	○	○	○	○
Zusätzliche Remote Login Stunde	×	○	○	○	○
Zusätzl. Supportzugang (personalisiert)	×	○	○	○	○
Support für Cluster-Betrieb	×	×	○	■	■
Bereitstellung eines OTRS Testsystems (Remote)[1]	×	○	○	■	■
Validieren von OTRS Erweiterungen im Testsystem[1]	×	○	○	○	○
System Health Check (jährlich) [2]	×	○	○	■	■
7/24 Stunden Support	×	×	○	○	■

[1] Dem Kunden wird eine von it-novum gehostete virtuelle OTRS 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 OTRS Erweiterungen im Testsystem kann der Kunde prüfen lassen, ob seine selbst erstellten oder modifizierten Module und Erweiterungen mit OTRS lösungskonform arbeiten. Hierbei wird die Funktionalität und Erweiterbarkeit von OTRS, 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 OTRS 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.