

Supportmatrix

OpenFiler

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 (Named Caller) 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 OpenFiler-Hosts	2	2	4	4	8
Support des OpenFiler-Grundsystems [2]	■	■	■	■	■
Support für Standard ITN-Module	■	■	■	■	■
Support für kundenspezifische Module	■	■	■	■	■
System Health Check (jährlich) [1]	x	x	x	■	■
Support für Cluster-Betrieb	x	x	x	■	■
Support für Fibrechannel SAN Anbindung	x	x	x	■	■
Vor Ort Besuche pro Jahr	x	x	1	2	2
Paketpreise, Konditionen					
Paketpreise (jährlich)	○	○	○	○	○
Discount auf OpenFiler Dienstleistungen	x	x	○	○	○
Optionale Leistungen					
Zusätzlicher OpenFiler Host	x	○	○	○	○
Zusätzliche Remote Login Stunde	x	○	○	○	○
Zusätzl. Supportzugang (personalisiert)	x	○	○	○	○
Support für Cluster-Betrieb	x	x	○	■	■
Support für Fibrechannel SAN Anbindung	x	○	○	■	■
System Health Check (jährlich) [1]	x	○	○	■	■
7/24 Stunden Support	x	x	○	○	■

[1] Im Rahmen des System Health Checks wird die vom Kunden überwachte OpenFiler 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.

[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.