

CM Support

Git Support Services

SLAs

Unterstützte Konfigurationen

Und mehr

Git Support direkt von Entwicklern des Git Projektes

Die elego Software Solutions GmbH beteiligt sich aktiv an der Git-Entwicklung und setzt Git in eigenen Projekten ein. Daher profitieren Sie bei elego von besonderer Git-Kompetenz.

Wie bieten abgestufte Supportleistungen für verschiedene Git Clients an.

Programme

Für kontinuierlichen Support können Sie entsprechend Ihrer Bedürfnisse zwischen zwei verschiedenen Support-Programmen Silber oder Gold wählen, welche sich unter anderem nach Anzahl der Incidents (Anfragen), Support- und Reaktionszeiten unterscheiden.

Die nachfolgenden Tabellen geben eine Übersicht über die Details für die zwei Support-Pakete.

	Silber	Gold
Supportzeiten	8x5	12x5
Sprachen	DE/EN	DE/EN
Kontaktpersonen	2	5
Incidents pro Jahr	6	12
Telefonsupport	Nein	Ja
Jahrespreis Git Support	4.995 €	9.995 €

Alle Support-Vereinbarungen können nach einem Jahr erneuert werden. Im Jahrespreis ist eine festgesetzte Anzahl von Incidents enthalten. Bei Bedarf können zusätzliche Incident-Pakete geordert werden.

Supportzeiten

Alle Supportzeiten basieren auf der Mitteleuropäischen Zeit (CET/CEST).

	Silber	Gold
Supportzeiten	8x5	12x5
Wochentage	Montag - Freitag	Montag - Freitag
Uhrzeiten	9-17	8-20

Reaktionszeiten

Für jeden Incident ist seitens elego eine Bearbeitungszeit von bis zu 4 Stunden vorgesehen. Sollte mehr Bearbeitungszeit benötigt werden, besteht die Möglichkeit diesen Incident in eine Consulting-Vereinbarung aufzunehmen.

Jeder Incident wird im Support-System dokumentiert, so dass jederzeit Historie und Status abgerufen werden können.

Auf jeden mitgeteilten Incident wird je nach Priorität innerhalb eines bestimmten Zeitfensters reagiert.

	Silber	Gold
Priorität #1 Critical	max. 3 h	max. 2 h
Priorität #2 Major	max. 24 h	max. 16 h
Priorität #3 Minor	max. 72 h	max. 48 h
Priorität #4 Low	max. 14 d	max. 7 d

Erläuterungen zu den Kategorien/ Prioritäten:

- Critical/#1:** Ein Arbeiten mit dem System ist nicht mehr oder nur stark eingeschränkt möglich. Dringend notwendige Arbeiten lassen sich nicht ausführen.
- Major/#2:** Es tritt ein Fehler auf, der nicht zu tolerieren ist und umgehend behoben werden muss. Ein Arbeiten ist noch mit einigen Einschränkungen möglich.
- Minor/#3:** Es tritt ein Fehler auf, der zu tolerieren ist bzw. für den ein Workaround gefunden wurde. Dieser Fehler ist trotzdem zu beheben. Ein Arbeiten ist mit leichten Einschränkungen möglich.
- Low/#4:** Es ist ein Fehler aufgefallen, der eher eine „Unschönheit“ darstellt. Das Arbeiten wird nicht behindert.

Kontaktpersonen

Es erfolgt eine explizite Benennung von Kontaktpersonen auf Kundenseite, damit eine reibungslose Kommunikation und Support-Qualität sichergestellt werden kann:

- Silber: 2 Kontaktpersonen
- Gold: 5 Kontaktpersonen

Übermitteln von Issues

Der Kunde kann Fehler, Erweiterungen und Änderungsanfragen jederzeit (24x7) per Web-Portal übermitteln. Der Support wird entsprechend den vereinbarten Programm-

Konditionen gewährt. Anfragen werden schnellstmöglich, in Abhängigkeit von deren Komplexität und Priorität, gelöst.

Telefon-Support

Das Gold-Programm enthält Telefonsupport. Dieser kann entsprechend der Anzahl der Incidents des Support-Programmes in Anspruch genommen werden.

Unterstützte Konfigurationen

Trotz des Charakters der verteilten Datenhaltung bei Git setzen wir voraus, dass sich relevante Repositories, bspw. Remote Repositories, auf einer Server-Infrastruktur befinden.

Sollten Komponenten zur Autorisierung und Zugriffskontrolle verwendet werden, so gilt dies entsprechend.

Git 2.5. +
Server Operating Systems
Windows Server 2012, 2008 MacOS X Red Hat RHEL, CentOS SUSE SLES, OpenSUSE, Debian, Ubuntu Solaris
Client Operating Systems
Windows 10, Windows 8, Windows 7, Vista MacOS X Red Hat RHEL, CentOS SUSE SLED, OpenSUSE, Debian, Ubuntu
Supported Server Tools
Gitolite Gerrit
Supported Client Tools & Third Party Tools
Git CLI Egit Msysgit Visual Studio Git Extension SmartGit

Mit der Support-Vereinbarung können gleichzeitig mehrere Git-Instanzen (Server) abgedeckt werden, sofern diese die gleiche Konfiguration aufweisen. Voneinander abweichende Server-Konfigurationen erfordern separate Support-Vereinbarungen.

Weitere Konfigurationen

Für weitergehende Anforderungen bieten wir Ihnen die Möglichkeit der individuellen Vereinbarung zusätzlicher Optionen.

Diese Optionen decken vom Programm nicht standardmäßig unterstützte Konfigurationen ab,

bspw. den Support weiterer Git-Clients oder Serverumgebungen.

Die Preise für individuelle Supportprogramme können von den genannten Listenpreisen abweichen.

Softwarepflege

Installationspakete von Git basieren auf Quellen, die durch die Git Open Source Community freigegeben und auf der u.a. Projekt-Webseite <https://code.google.com/p/git-core/downloads/list> gelistet sind.

Wir informieren per E-Mail über zur Verfügung gestellte Updates.

Zusätzlich buchbare Module

Patchmanagement

Im Rahmen des Patchmanagements übernimmt elego serverseitig die Installation neu freigegebener Software-Komponenten. Das Modul beinhaltet eine vereinbarte Anzahl von Full-Service-Wartungsvorgängen pro Jahr einschließlich Release-Monitoring.

Consulting Services für Git

Ergänzend bietet elego eine Reihe von Consulting-Leistungen an, die darauf ausgerichtet sind, den Einsatz von Git in Ihrem Unternehmen zu optimieren und damit Ihren Softwareentwicklungsprozess zu verbessern.

Training für Git

elego verfügt über ein Portfolio von Trainingsleistungen rund um Git. Die Vermittlung erfolgt durch unsere Entwickler des Git-Projektes in offenen Workshops oder maßgeschneiderten Inhouse-Schulungen.

Mehr Informationen finden Sie unter: <http://www.elegosoft.com/de/cm-training.html>

Kontaktdaten

elego Software Solutions GmbH
Gustav-Meyer-Allee 25 / Gebäude 12
13355 Berlin

Telefon: + 49 30 2345 8696
sales@elegosoft.com



ASERVO Software GmbH
Konrad-Zuse-Platz 8 / 81829 München
Tel.: +49 (0) 89 7 16 71 82-40 / Fax: +49 (0) 89 7 16 71 82-55
Email: rmayr@aservo.com / www.ASERVO.com