

CM Support

Subversion Support Services

SLAs

Unterstützte Konfigurationen

Und mehr

Subversion Support direkt von Committern des Apache Subversion Projektes

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

Wie bieten abgestufte Supportleistungen für verschiedene Distributionen von Apache Subversion an. Für den Support des Produkts VisualSVN Server Enterprise besteht eine Zusammenarbeit mit VisualSVN Ltd. Im Rahmen der Partnerschaft mit der Firma CollabNet Inc. gewähren wir Rabatt für den Support der Produkte CollabNet Subversion und CollabNet Subversion Edge.

Programme

Für kontinuierlichen Support können Sie entsprechend Ihrer Bedürfnisse zwischen zwei verschiedenen Support-Programmen Silber und 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 Standard Subversion Support	4.995 €	9.995 €
Jahrespreis CollabNet Subversion Support	3.995 €	7.995 €

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 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 Goldprogramm enthält Telefon-support. Dieser kann entsprechend der Anzahl der Incidents des geordneten Support-Programmes in Anspruch genommen werden.

Unterstützte Konfigurationen

Komponente	Standard Subversion	CollabNet Subversion
Subversion	1.8+	1.8+
Server Operating Systems		
Windows Server 2012, 2008	Ja	Ja
MacOS X	Ja	Ja
Red Hat RHEL, CentOS	Ja	Ja
Linux (SUSE SLES, OpenSUSE, Debian, Ubuntu)	Ja	-
Solaris	Ja	Ja
Client Operating Systems		
Windows 10, Windows 8, Windows 7, Vista	Ja	Ja
MacOS X	Ja	Ja
Red Hat RHEL, CentOS	Ja	Ja
Linux (SUSE SLED, OpenSUSE, Debian, Ubuntu)	Ja	-
Solaris	Ja	Ja
Supported Add-Ons & Client Tools		
SVN CLI	Ja	Ja
Subversive for Eclipse	Ja	-
Subclipse for Eclipse	Ja	Ja
TortoiseSVN	Ja	-
SmartSVN	Ja	-
AnkhSVN for Visual Studio	Ja	Ja
CollabNet Subversion Connector for HP Quality Center	-	Ja
CollabNet Desktop - Eclipse Edition	-	Ja

Mit der Support-Vereinbarung können gleichzeitig mehrere Subversion-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 Subversion-Clients oder Serverumgebungen wie HP-UX oder AIX.

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

Softwarepflege

Installationspakete von Apache Subversion basieren auf Quellen, die durch die Subversion Open Source Community freigegeben und auf der Projekt-Webseite

<http://subversion.apache.org/packages.html> gelistet sind.

Releases der VisualSVN Server Enterprise Edition werden von VisualSVN Ltd. auf der Webseite <http://www.visualsvn.com/server> bereitgestellt.

Releases für CollabNet Subversion werden unter der CollabNet Community Webseite <http://open.collab.net> verfügbar gemacht.

Wir informieren per E-Mail über verfügbare Updates.

Zusätzlich buchbare Module

Healthchecks

Bei Bedarf können zusätzlich regelmäßige Healthchecks vereinbart werden. Die Checks finden in festgelegten Zeitintervallen statt und umfassen Komplettüberprüfungen aller betroffenen Repositorys sowie die Überprüfung der Servererreichbarkeit. Ein Report des Testergebnisses wird per E-Mail versandt.

Im Fehlerfall initiieren wir die Fehlerbehebung in Abstimmung mit dem Kunden.

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 Subversion

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

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

Training für Subversion

elego verfügt für diverse Themengebiete und Zielgruppen über ein umfangreiches Portfolio von Trainingsleistungen rund um Subversion. Die Vermittlung erfolgt durch unsere Committer des Subversion-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

