

CM Support

Subversion Support Services

SLAs

Unterstützte Konfigurationen

Und mehr

Subversion hat sich als Nachfolger von CVS zum führenden Open Source-Werkzeug für Software Configuration Management entwickelt, insbesondere für Organisationen, deren Softwareentwicklung über verschiedene Standorte verteilt ist. Weltweit setzen inzwischen mehr als 2,5 Millionen Entwickler auf Subversion, um ihren Quellcode sicher zu verwalten.

Dieses Dokument gibt einen Überblick zu Support-Angeboten für Subversion, wobei grundsätzlich in den Support von CollabNet Subversion und Open Source Subversion unterschieden wird:

1. Support-Vereinbarung für CollabNet Subversion und zusätzliche Add-Ons

Die Support-Vereinbarung beinhaltet die Unterstützung für das CollabNet Subversion-Paket. Dieses enthält Subversion Binaries, welche durch CollabNet kompiliert, getestet und zertifiziert wurden, sowie plattformspezifische Installer und passende Add-Ons:

- CollabNet Desktop für Eclipse inklusive Subclipse,
- CollabNet Subversion Connector zum HP Quality Center und
- CollabNet Connector zu IBM Rational Clearcase (ausschließlich bei dem Platin-Supportprogramm).

2. Support-Vereinbarung für Open Source Subversion

Diese Support-Vereinbarung betrifft diejenigen Subversion Binaries, die durch die Subversion Open Source Community auf der offiziellen Projekt-Webseite <http://subversion.apache.org/> freigegeben werden.

Programme

Für kontinuierlichen Support können Sie entsprechend Ihrer Bedürfnisse zwischen drei verschiedenen Support-Programmen Silber, Gold oder Platin 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 drei Support-Pakete.

	Silber	Gold	Platin
Supportzeiten	8x5	12x5	24x7
Entwickler	<150	<250	>250
Kontaktpersonen	2	5	10
Incidents pro Jahr	6	12	24
Jahrespreis Open Source Subversion Support	4.995 €	9.995 €	29.995 €
Jahrespreis CollabNet Subversion Support	3.995 €	7.995 €	23.995 €

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).

	Silber	Gold	Platin
Supportzeiten	8x5	12x5	24x7
Wochentage	Montag-Freitag	Montag-Freitag	Montag-Sonntag
Uhrzeiten	9-17	8-20	24 h

Reaktionszeiten

Für jeden Incident ist seitens elego/CollabNet eine Bearbeitungszeit von 2 bis 4 Stunden vorgesehen. Sollte mehr Bearbeitungszeit benötigt werden, besteht die Möglichkeit diesen Incident in eine Consulting-Vereinbarung aufzunehmen. Jeder Incident wird im CollabNet Support System dokumentiert und getracked, so dass jederzeit Historie und Status abgerufen werden können.

Auf jeden mitgeteilten Incident wird je nach Priorität innerhalb eines bestimmten Zeitfensters reagiert. Wenn möglich wird bereits mit der ersten Reaktion auch ein erster Status zum Incident mitgeteilt.

	Silber	Gold	Platin
Priorität #1 Critical	max. 3 h	max. 2 h	max. 1 h
Priorität #2 Major	max. 24 h	max. 16 h	max. 8 h
Priorität #3 Minor	max. 72 h	max. 48 h	max. 24 h
Priorität #4 Low	max. 14 d	max. 7 d	max. 5 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

Elego/CollabNet regelt aktiv die Anzahl der Kommunikationskanäle zwischen Kunde und Support-Team. Dies erfolgt durch die explizite Benennung von Kontaktpersonen auf Kundenseite, damit eine reibungslose Kommunikation und Support-Qualität sichergestellt werden kann:

- Silber: 2 Kontaktpersonen
- Gold: 5 Kontaktpersonen
- Platin: 10 Kontaktpersonen

Unterstützte Konfigurationen

Der Standard-Support gilt für die mit * gekennzeichneten Komponenten. Für die weiteren aufgeführten Komponenten können individuelle Support-Vereinbarungen abgeschlossen werden, deren Preise von den genannten Listenpreisen abweichen können.

Komponente	Open Source Subversion	CollabNet Subversion
Subversion	1.5+	1.5+
Server Operating System		
Red Hat Enterprise Linux 4 & 5 and CentOS (32 bit only)*	Ja	Ja
Novell SUSE SLES 11+	Ja	-
OpenSUSE 11+	Ja	-
Debian 5+	Ja	-
Ubuntu 8.04 LTS	Ja	-
HP UX 11.23+	Ja	-
Windows 2003 R2*	Ja	Ja
Solaris 10+*	Ja	Ja
Mac OS X Version 10.4+*	Ja	Ja
Client Operating System		
Red Hat Enterprise Linux 4 & 5 and CentOS (32 bit only)*	Ja	Ja
Novell SUSE SLES 11+	Ja	-
OpenSUSE 11+	Ja	-
Debian 5+	Ja	-
Ubuntu 8.04+	Ja	-
HP UX 11.23+	Ja	-
Windows XP SP2 *	Ja	Ja
Solaris Client Version 10+*	Ja	Ja
Mac OS X Version 10.4+*	Ja	Ja
Supported Add-Ons & Client Tools		
SVN Command Line on Windows, Linux, Unix or Mac OS*	Ja	Ja
Subversive 0.7.8+	Ja	-
TortoiseSVN 1.6.5+	Ja	-
SmartSVN 6.0.7+	Ja	-
Subclipse 1.03+ on Windows, Linux, Unix or Mac OS*	Ja	Ja
CollabNet Subversion Connector for HP Quality Center*	-	Ja
CollabNet Connector for IBM Rational ClearCase*	-	Platin-Support-programm
CollabNet Desktop - Eclipse Edition*	-	Ja

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

Softwarepflege

Bei Verwendung von CollabNet Subversion wird die Softwarepflege durch die Möglichkeit des Zugangs zu freigegebenen Versionen von CollabNet Subversion und weiteren dem CollabNet Subversion Paket zugehörigen Komponenten gesichert. Alle CollabNet Subversion Patches und Maintenance Releases werden unter der CollabNet Community Website <http://open.collab.net> verfügbar gemacht. Zudem wird per E-Mail über zur Verfügung gestellte Updates informiert.

Kommen andere als die CollabNet Subversion Binaries zum Einsatz, so werden Patches und Maintenance Releases zuerst durch die Subversion Open Source Community freigegeben. Sie sind via Download über die Open Source Subversion Community Website <http://subversion.apache.org/> verfügbar.

Übermitteln von Issues

Der Kunde kann Fehler, Erweiterungen und Änderungsanfragen jederzeit (24x7) per Web-Portal übermitteln. Der Support seitens CollabNet wird entsprechend den vereinbarten Programm-Konditionen gewährt. Eine Lösung für den Request ist in angemessener Zeit, in Abhängigkeit von dessen Komplexität und Priorität zu erwarten.

Online Tracking & Email Support

Als CollabNet-Kunde hat man rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf das webbasierte Support-Portal, um:

- Requests zu übermitteln und deren Status zu prüfen.
- auf die Subversion-Wissensbasis zugreifen zu können.

Telefon-Support

Das Gold- und Platin-Programm enthält Telefon-support. Dieser kann entsprechend der Anzahl der Incidents des geordneten Support-Programmes in Anspruch genommen werden.

Online Ressourcen

Ergänzende Informationen sind über die der Online-Community openCollabNet erhältlich, über die sich Subversion-Nutzer mit Subversion-Committern, CollabNet-Fachleuten und CollabNet-Partnern austauschen können.

Optionen

Für Anforderungen, die nicht mit einem der oben genannten Support-Programme abgedeckt werden, steht Ihnen jederzeit die Möglichkeit der individuellen Vereinbarung zusätzlicher Optionen offen.

Diese Optionen decken vom Programm nicht standardmäßig unterstützte Konfigurationen ab, bspw. den Support weiterer Subversion-Clients, den Support individueller Serverumgebungen, etc.

Zudem bietet elego optional deutschen Second Level Support für die DACH-Region, so dass Support-Anfragen, die nicht durch CollabNet's First Level Support geklärt werden können bzw. für die eine Kommunikation auf Deutsch notwendig ist, reibungslos bearbeitet werden können.

Vorteile der Support-Vereinbarung mit elego als Partner von CollabNet

Durch die aktive Beteiligung an der Subversion-Entwicklung und dem Einsatz von Subversion in eigenen Projekten verfügt elego über die notwendige Subversion-Kompetenz und mit CollabNet über den Partner im Bereich des Subversion-Consultings schlechthin:

- 50 Prozent der Entwickler von CollabNet, dem Initiator und Hauptsponsor der Subversion-Entwicklung, sind Vollzeit mit dem Subversion-Projekt beschäftigt. Der Hauptteil des Quellcodes von Subversion wurde von CollabNet-Entwicklern geschrieben.
- CollabNet hat als eines der ersten Unternehmen Subversion in seine Lösungen für verteilte Entwicklung integriert und verfügt daher betreffend des Designs, der Architektur und Performance von Subversion über Wissen aus erster Hand.
- CollabNet begleitet die Subversion-Release-Planung und achtet insbesondere auf Kompatibilitätsthemen. CollabNet setzt selbst hunderte Subversion-Repositories ein, die mit jedem neuen Release sofort upgedatet werden. Die Kunden werden umgehend über wichtige Weiterentwicklungen informiert und bleiben damit automatisch immer auf dem neuesten Stand.
- Elego und CollabNet beraten gemeinsam zu Fragen von empfehlenswerten Subversionen-Konfigurationen, Backup-Mechanismen sowie Best Practices und stellen Support für die Subversion Open Source Community bereit.
- In Ergänzung zum Entwicklerwissen verfügt CollabNet über direkte Nutzer- Erfahrungen beim Einsatz von Subversion, da das Werkzeug bei der Entwicklung der Unternehmenslösungen CollabNet Enterprise Edition, Lab Management und CollabNet TeamForge eingesetzt wird.

elego und CollabNet Consulting Services für Subversion

Elego und CollabNet verfügen für diverse Subversion-Themengebiete und Zielgruppen über ein umfangreiches Portfolio von Trainingsleistungen und vermitteln dieses Wissen in offenen oder maßgeschneiderten Inhouse-Schulungen, siehe auch: <http://www.elego.de/de/cm-training.html>

Nicht zuletzt bieten elego und CollabNet eine Reihe von Consulting-Leistungen, die darauf ausgerichtet sind, den Einsatz von Subversion in Ihrem Unternehmen zu optimieren und damit Ihren Softwareentwicklungsprozess zu verbessern.

Für weitere Informationen zu Support und Consulting Services kommen Sie einfach auf uns zu.

Kontaktdaten elego Software Solutions GmbH

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

Telefon: + 49 30 2345 8696

svnsupport@elego.de

Kontaktdaten CollabNet, Inc

CollabNet, Inc
8000 Marina Boulevard
Brisbane, CA 94005

Hotline: + 1 (650) 228 2561

cnsupport@collab.net