

# CM Support

## Custom Toolstack Support Services

**SLAs**

**Unterstützte Konfigurationen**

**Und mehr**

## Support für einen kompletten ALM-Toolstack

Die elego Software Solutions GmbH bietet Support abgestimmt auf Ihre individuelle Konfiguration an.

U. a. werden folgende Tools unterstützt:

Custom Toolstack Optionen
<b>Version Control</b>
Apache Subversion Git
<b>Change Management</b>
Atlassian JIRA CollabNet TeamForge Redmine Trac
<b>Build Management</b>
Ant Maven Make
<b>Continuous Integration</b>
Cruise Control Hudson/ Jenkins
<b>Tests + Metrics</b>
JUnit Checkstyle, FindBugs, PMD StyleCop, FxCop
<b>Repository Managers</b>
Archiva Artifactory Nexus
<b>Deployment</b>
Chef CFEngine Docker Puppet
<b>Clients</b>
Commandline Clients Eclipse + PlugIns Visual Studio + PlugIns TortoiseSVN TortoiseGit
<b>Autorisierung/ Zugriffskontrolle</b>
Active Directory LDAP

Nach initialem Setup eines konkreten Stack bzw. einem Health Check für einen bestehenden, übernimmt elego den Komplettsupport.

Möglich ist das durch ein umfangreiches Labor mit den entsprechenden Referenzsystemen und einen guten Draht zu Herstellern und Open Source Communities im ALM-Umfeld.

## Programme

Sie können entsprechend Ihrer Bedürfnisse zwischen den 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.

	Silber	Gold
Supportzeiten	8x5	12x5
Sprachen	DE/EN	DE/EN
Kontaktpersonen	2	5
Incidents pro Jahr	12	24
Telefonsupport	Nein	Ja
Basispaketpreis	7.995 €	12.995 €

Die angegebenen Basispaketpreise sind Preise für einen Toolstack mittlerer Komplexität inkl. Versionskontrolle.

Der konkrete Preis kann je nach Anzahl der integrierten Tools und Komplexität des Stacks höher ausfallen

### 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

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.

Für jeden Incident ist seitens elego eine Bearbeitungszeit von bis zu 4 Stunden vorgesehen. Anstelle von Incidents können in diesem zeitlichen Rahmen auch Consulting- und Update-Services erbracht werden. Sollte mehr Bearbeitungszeit anfallen, besteht die Möglichkeit solche Services im Rahmen eines Consulting-Auftrags abzuwickeln.

### **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.

## **Zusätzlich buchbare Module**

### **Stack Monitoring**

Bei Bedarf können regelmäßige Healthchecks vereinbart werden. Die Checks finden in festgelegten Zeitintervallen statt und umfassen vorbeugende Komplettüberprüfungen des Stacks, insbesondere auch der eingebundenen Versionskontroll-Repositoryn. 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**

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

## **Training**

elego verfügt über ein Portfolio von Trainingsleistungen rund um die Themen Software Configuration Management und ALM.

Die Trainings erfolgen durch unsere CM Consultants in offenen Workshops oder maßgeschneiderten Inhouse-Schulungen.

## **Kontaktdaten**

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

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