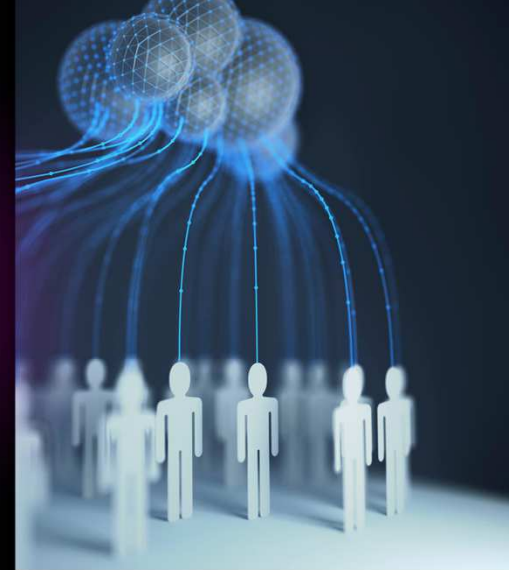


Technische Spezifikation der 2nd Level 7x24 Supportlösung für rvs Software

April 2022



T-Systems International GmbH, rvs Team bietet einen zusätzlichen Bereitschaftsdienst für den 2nd Level Support von rvs-Softwareinstallationen an.

Kunden mit einem Vertrag über 7x24h Rufbereitschaft erhalten Support außerhalb der regulären Arbeitszeit in Deutschland, um Beeinträchtigungen der produktiven Systeme zu vermeiden oder zu minimieren. Für den Fall, dass der Kunde mit 7x24h Rufbereitschaft einen Prio 1 Incident (Produktionsstillstand oder hohes Risiko eines Produktionsstillstandes) initialisiert, wird der 1st Level Support von T-Systems den Rufbereitschaftssupport informieren, der die Bearbeitung übernimmt. Vorfälle mit einer geringeren Priorität als 1 werden am nächsten Arbeitstag bearbeitet.

Erfasste Produkte

- rvsEVO
- rvsPortable für Windows und Unix/Linux (rvsX, rvsXP)

Achtung: rvsMVS, rvs400 (iSeries) und rvsXML werden von diesem Dienst nicht unterstützt.

Betriebszeit

- Arbeitstag 00:00 - 09:00 und 17:00 - 24:00

- Wochenende 00:00 bis 24:00
- Feiertage (z.B. Weihnachten) 00:00 bis 24:00

Dienstleistungen

- Wiederinbetriebnahme/Mängelbeseitigung des Produktionssystem mit Expertenunterstützung
- Fehleranalysen, um das System am Laufen zu halten
- Bereitstellung von Analyseberichten für 3rd Level Support / Fehlerbehebung
- 12 Vorfälle pro Jahr inbegriffen (zusätzliche Vorfälle werden von Fall zu Fall berechnet)
- 0,5 Std. Reaktionszeit des Rufbereitschaftsdienstes bei Prio 1 Incidents
 - Rückruf/Fernzugriff auf die Kunden-/rvs Installation innerhalb von 30 Minuten nach dem ersten Anruf der Rufbereitschaft durch den 1st Level Support von T-Systems

Der Service kann auf der Grundlage einer jährlichen Servicegebühr zusätzlich zu einem gültigen Basis-Support- und Wartungsvertrag für rvs-Software bestellt werden. Bei Mietlizenzen für rvs-Software ist die Grundgebühr für Support und Wartung bereits enthalten.

Kontakt

E-Mail: rvs-service@t-systems.com
Internet: [Data Communication Solutions](#)

Veröffentlicht durch

T-Systems International GmbH
PU Digital Solutions
BU Content & Collaboration Services
Chapter Secure Collaboration
Holzhauser Straße 4 - 8
D-13509 Berlin