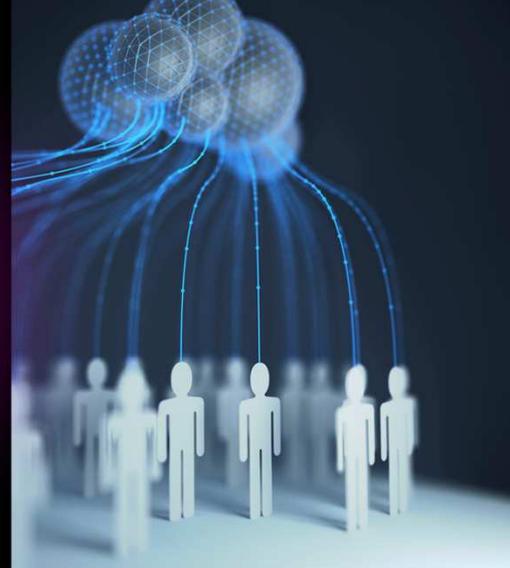


rvs®SW Wartung und Support Secure & Reliable OFTP Communication

April 2022



Performante Datenkommunikation im Internet zwischen beliebigen Betriebssystemen

rvs® Familie Übersicht

rvs® ist eine Produktfamilie der T-Systems für den verschlüsselten, revisionssicheren und automatisierten Datentransport zwischen beliebigen Rechnerplattformen, basierend auf dem internationalen OFTP (ODETTE File Transfer Protocol) Standard.

Für rvs® SW Nutzer mit laufendem Wartungsvertrag sind die unten aufgeführten Wartungsinhalte und Leistungen inklusive. rvs® SW Nutzer ohne Wartungsvertrag können die aufgeführten Leistungen auf Angebotsbasis erhalten.

rvs® Service für Ihre OFTP Kommunikation

Unser Team aus OFTP Experten garantiert Unterstützung für alle Projektphasen von der Konzeption bis zur Wartung der rvs® basierten OFTP Netze. Die über Jahrzehnte aufgebaute Erfahrung bei der Installation, dem Upgrade oder Silent Roll-Out von OFTP Netzen sichert einen reibungslosen und effizienten Betrieb des Datenkommunikation Netzwerks.

rvs® Wartungsinhalte & Leistungen

- Mängelbeseitigung in der Software durch Patches/Patch-Releases.
- Mängelbeseitigung in der Programmdokumentation.
- Anpassung an neue Betriebssystem-Releases der unterstützten HW Plattformen.
- Updates der Software auf unserer Website zum Download für Ihr Betriebssystem durch eigenständige manuelle Installation, oder Installation durch unseren Remote Service (extra Kosten).

- Mängelbeseitigung erfolgt für Releases im Wartungsfenster (siehe Roadmap)
- Bereitstellung von rvs®SW Lizenz Key bei HW Wechsel / Verlust

rvs® Support Level

Solange vertraglich nicht anders vereinbart, werden alle Support Leistungen innerhalb der normalen Arbeitszeiten (Montag bis Freitag, 9-17 Uhr) erbracht

1st Level Support

- Ticketerzeugung via Hotline / E-Mail Eingang
- Prioritäten Festlegung
- Erstanalyse Systemdaten
- Weiterleitung an 2nd Level Support

2nd Level Support

- Detaillierte Problemanalyse
- Bereitstellung von Lösungen / Workarounds
- Weiterleitung an 3rd Level Support

3rd Level Support

- Problemanalyse auf Entwicklerebene
- Fehlerbehebung und Bereitstellung von Patches / Releases

Kontakt

E-Mail: rvs-service@t-systems.com

Internet: [Data Communication Solutions](#)

Telefon: 0800 664 77 45 (Deutschland), gebührenfrei

Telefon: +49 375 606 19 902 (alle anderen Länder)

Veröffentlicht durch

T-Systems International GmbH

PU Digital Solutions

BU Content & Collaboration Services

Chapter Secure Collaboration

Holzhauser Straße 4 - 8

D-13509 Berlin