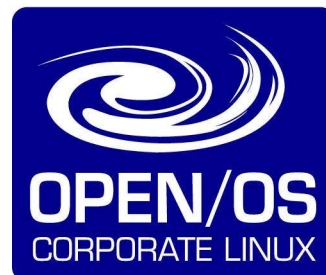


# SERVICE LEVEL AGREEMENT

OPEN/OS Corporate Linux 2006



## ÜBERBLICK

OPEN/OS Corporate Linux stellt ein stabiles, sicheres und konsequent businessorientiertes Serverbetriebssystem dar. Es basiert vollständig auf Debian GNU/Linux und verwendet damit eine besonders stabile, verlässliche und sichere Basis die in hunderttausenden Installationen auf der ganzen Welt im Einsatz ist. Dabei bietet OPEN/OS Corporate Linux maximale Sicherheit auch für unternehmenskritische Anwendungen. Mit dem garantierten und zuverlässigen Releasefahrplan, dem umfangreichen Supportangebot und zertifizierter Hard- und Software wird OPEN/OS zu einem wirklich businessorientierten System.

## SUPPORT

Mit dem Kauf von OPEN/OS Corporate Linux erhalten Sie kostenlosen Support zu allen Fragen des Systems. Auch ohne Debian Know-How ist OPEN/OS somit einsetzbar. Der Umfang des Supports richtet sich nach der Produktversion.

Wir verstehen Support im Gegensatz zu anderen Anbietern als aktive Dienstleistung - neben dem obligatorischen Zugang zu unserer umfangreichen Knowledge-Base sind unsere Supportexperten mit langjährigem Debian Know-How auch stets persönlich zu erreichen. Jede Frage wird individuell per E-Mail oder Telefon von einem qualifizierten Mitarbeiter gelöst. Per Telefon übrigens über eine 0800-Nummer, für den Anrufer also vollkommen kostenfrei. Und dies nicht aus einem anonymen Call-Center in Irland sondern von Debian Profis in Deutschland.

## PRODUKTVERSIONEN

OPEN/OS Corporate Linux ist in drei Produktversionen erhältlich, die sich im Supportumfang unterscheiden.

Der Zugang zum OPEN/OS Network sowie alle anderen Leistungen im Bereich Softwaremaintenance unterscheiden sich nicht – wählen Sie also den Supportplan, der am besten zu Ihnen passt.

## ILS

Die Version „Installation Level Support“ eignet sich optimal für Unternehmen, die bereits eigenes Debian Know-How besitzen und auf umfangreichen Support verzichten möchten.

Im Supportplan enthalten ist eine Basisunterstützung zur Installation und Web-Frontend.

### Enthaltene Leistungen

Paket	Konfiguration	Fehleranalyse
Installation des Basissystems	✓	
Konfiguration Webserver		
Kommunikationsserver		
Inter-/Intranetgateway		
File- und Printserver		
Security		
LDAP		
Mailserver		
Virens Scanner		
SPAM		
SSL		
Web-Frontend	✓	

Supportform: E-Mail, Webbasiert  
Supportdauer: 30 Tage ab Lizenzaktivierung  
Supportzeiten: Mo-Fr 9:00-17:00 Uhr  
Reaktionszeit: Zwei Arbeitstage

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

OPEN/OS Corporate Linux 2006



## ELS

Wir empfehlen „Entry Level Support“ für Einsatzbereiche mit überschaubarer Komplexität und Standardanwendungen wie z.B. ein einzelner Webserver oder Mailserver.

Im Supportplan enthalten ist eine volle Fehleranalyse für Installation und Web-Frontend sowie eine geführte Konfiguration mittels der Web-Administrationstools zu allen darin unterstützten Paketen.

### Enthaltene Leistungen

Paket	Konfiguration	Fehler-analyse
Installation des Basissystems	✓	✓
Konfiguration Webserver	✓	
Kommunikationsserver	✓	
Inter-/Intranetgateway	✓	
File- und Printserver	✓	
Security	✓	
LDAP	✓	
Mailserver	✓	
Virenschanner	✓	
SPAM	✓	
SSL	✓	
Web-Frontend	✓	✓

Supportform: Telefon, E-Mail, Webbasiert  
Supportdauer: Volle Lizenzlaufzeit  
Supportzeiten: Mo-Fr 9:00-17:00 Uhr  
Reaktionszeit: Ein Arbeitstag

## PLS

Wir empfehlen „Premium Level Support“ für Einsatzbereiche mit hoher Komplexität und Mission-Critical Anwendungen.

Im Supportplan enthalten ist eine volle Fehleranalyse für alle enthaltenen Pakete.

### Enthaltene Leistungen

Paket	Konfiguration	Fehler-analyse
Installation des Basissystems	✓	✓
Konfiguration Webserver	✓	✓
Kommunikationsserver	✓	✓
Inter-/Intranetgateway	✓	✓
File- und Printserver	✓	✓
Security	✓	✓
LDAP	✓	✓
Mailserver	✓	✓
Virenschanner	✓	✓
SPAM	✓	✓
SSL	✓	✓
Web-Frontend	✓	✓

Supportform: Telefon, E-Mail, Webbasiert  
Supportdauer: Volle Lizenzlaufzeit  
Supportzeiten: Mo-Fr 9:00-17:00 Uhr  
Reaktionszeit: Ein Arbeitstag

## KONTAKT

sales@open-os.com  
www.open-os.com

Support: 0800 / 5503333 (Freecall)  
Tel: 089 / 9934 13-50  
Fax: 089 / 9934 13-69

Open Source Factory GmbH  
Stefan-George-Ring 8  
81929 München

Copyright © 2005 Open Source Factory GmbH. Alle Rechte vorbehalten.  
OPEN/OS Corporate Linux ist eine eingetragene Marke der Open Source Factory GmbH. Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds.  
Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

Stand: 12/05  
081-205-1