

## OpenOffice.org 3<sup>rd</sup> Level-Support für Business-Kunden



- Voraussetzung**
- Sie setzen OpenOffice.org auf Ihren Clients und/oder integrierten Bestandteil von Server- oder Desktop-Produkten ein.
  - Sie wollen die Office Suite nicht out-of-the-box verteilen sondern individuell nach eigenen Standards und Vorgaben (CI, Berechtigungen, eigene Menüs, Schnittstellen usw.)
  - Sie wollen den Vorteil von OpenOffice.org nutzen, es fehlt aber die Sicherheit eines proprietären Produkts mit professionellem Support und Fehlerbehebung

**Lösung**

Das Angebot des Marktführers beim professionellen Einsatz von OpenOffice.org: Wir bieten Ihnen rund um Ihren individuellen Einsatz von Openoffice.org den 3<sup>rd</sup> Level Support, den Sie von anderen Produkten gewohnt sind. Auf Wunsch auch mit einer vergleichbaren Produktgarantie für den Fehlerfall. Und das mit angepassten Service Level-Zusagen für Ihre Experten. 1<sup>st</sup> und 2<sup>nd</sup> sind über Ihre eigene Organisation abgedeckt, doch für die wirklich harten und knackigen Fälle stehen wir für Sie ein.

- Supportinhalte**
- Wir nehmen im 2<sup>nd</sup> oder 3<sup>rd</sup> Level Ihre Meldung entgegen, klären die Fehlersituation und erarbeiten Lösungsvorschläge bzw. Workarounds bis hin zur Isolierung auf eine OpenOffice.org-Fehlermeldung
  - Sie lernen in einem Vor-Ort-Termin Ihre dedizierten Support-Ansprechpartner von .riess kennen und diese machen sich mit Ihrer Produktiv-Umgebung, API-Nutzung und dem SDK-Einsatz von OpenOffice.org vertraut
  - Sie erhalten ein auf Ihren Bedarf angepasstes webbasiertes Bug Tracking-Systems zur Eingabe und Nachverfolgung von Support-Issues durch Ihrerseits autorisierte Reporter
  - Wir erarbeiten für Sie Workarounds, Lösungsvorschläge bis hin zu Fehlermeldung und Verfolgung an OpenOffice.org (bei Option des Backline-Supports auch mit Patch-Garantie)
  - Sie erhalten die Möglichkeit, Lösungsvorschläge auf Budget-Basis durch .riess umsetzen zu lassen, bis hin zum eigenen Patch und Build und ggf. Einbringen in die Open Source-Community
  - Sichere Reaktionszeiten und ein Grundkontingent von Issues inklusive monatlicher Service Level Reports

## Vorteile

- Persönlicher Kontakt schafft Vertrauen und Verlässlichkeit im Support  
-> keine anonyme Hotline mit ständig wechselnden Ansprechpartnern
- Call-Verwaltung über den Bug Tracker ermöglicht einfaches Melden von Support-Fällen und die Nachverfolgbarkeit von Lösungen -> Know-how Aufbau im eigenen Unternehmen, Reduzierung von Support-Kosten
- Flexible Call-Kontingent-Verwaltung ermöglicht Anpassung an den Support-Bedarf der eigenen Lösung -> eigene Steuerung der Support-Kosten
- Wahlfreiheit in der Behebung von Fehlern durch Umsetzung des Workarounds oder Fehlerbeseitigung durch .riess -> Kostenreduktion
- Umfassende Sicherheit im Betrieb durch Support bis hin zum OpenOffice.org Patch und Build (optionaler Backline-Support mit Sun Microsystems bringt eine Quasi-Produktgarantie)
- Der Einsatz moderner Kommunikationstools wie dem Internet-basierten Bug Tracker, Remote Desktop-Zugang, dedizierter Hotline und Konferenzmöglichkeiten (z.B. via Skype) erhöht die Verfügbarkeit und Mobilität

## Kosten

Der Supportpreis wird jährlich erhoben. Darin enthalten sind die beschriebenen Leistungen für eine maximale Anzahl gemeldeter Issues. Bei Überschreiten der Anzahl greift ein zuvor festgelegter Einzel-Issue-Preis. Die Kosten für die Umsetzung von Workarounds oder Fehlerbehebungen werden einzeln vereinbart oder aus einem vorher definierten Dienstleistungsbudget entnommen. Der Supportpreis pro Jahr hängt von folgenden Individualfaktoren ab:

- Umfang und Einarbeitung in die individuelle OOo-Verwendung und die Randsysteme (integrierte Lösungen, Customizing)
- Bereitstellung eines individualisierten Issue Tracking-Portals
- Anzahl beinhalteter Issues pro Jahr und definierter Reaktionszeiten
- Laufzeit des Supportvertrags

**Ansprechpartner** Lothar Becker · tel. +49 (0)7202 / 707-0 · lothar.becker@riess.de

**Adresse** .riess applications gmbh · draisstr. 10 · D-76307 karlsbad  
tel. +49 (0)7202 / 707-0 · fax +49 (0)7202 / 707-299  
box@riess.de · www.riess.de