

# rvs<sup>®</sup> Familie Übersicht

rs® ist eine Produktfamilie der T-Systems für den verschlüsselten, revisionssicheren und automatisierten Datentransport zwischen beliebigen Rechner Plattformen, 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 erhalten die aufgeführten Leistungen auf Angebotsbasis.

## rvs® Wartungsinhalte & Leistungen

- Mängelbeseitigung in der Software durch Patches/Patch-Releases.
- Mängelbeseitigung in der Programmdokumentation.
- Anpassung an neue Betriebssystem-Releases der HW Plattform.
- Updates 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<sup>®</sup> SW Lizenz Key bei HW Wechsel / Verlust

rvs<sup>®</sup> 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 eine reibungslosen und effizienten Betrieb des Datenkommunikation Netzwerks.

rvs<sup>®</sup> Support Level

Solange vertraglich nicht anders vereinbart, werden alle Support Leistungen innerhalb der normalen Arbeitszeiten (Montag-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 2nd Level Support

### 3rd Level Support

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

rvs<sup>®</sup> Support Hotline / E-Mail

Telefon: 0800 664 77 45 (Deutschland), gebührenfrei

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

E-Mail: [rvs-service@t-systems.com](mailto:rvs-service@t-systems.com)

## Die Mitglieder der rvs® Produktfamilie

rs® Produktlinie	Betriebssystem	OFTP1 (RFC 2204)	OFTP2 (RFC 5024)
rs®EVO	Windows, UNIX, Linux	✔	✔
rs®MVS	IBM-HOST	✔	✔
rs®Portable	Windows, UNIX, Linux, iSeries	✔	—

**Herausgeber:**

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