



Alkacon Software GmbH

**Alkacon OpenCms Produkte und
Dienstleistungen**

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
Einleitung.....	2
1 Die Alkacon OpenCms Enterprise Extensions	3
1.1 Alkacon OCEE Server Enhancement Paket.....	3
1.2 Alkacon OCEE Cluster Paket	4
1.3 Alkacon OCEE Kompatibilität	5
1.4 Alkacon OCEE Update-Abonnement	5
1.5 Alkacon OCEE Zusätzliche Cluster-Knoten	6
1.6 Verwendung von Alkacon OCEE auf Entwicklungssystemen	6
1.7 Preisinformationen zu den Alkacon OCEE Paketen.....	6
2 Alkacon OpenCms Support-Optionen	7
2.1 Alkacon Premium Support für OpenCms und OCEE	7
2.2 Alkacon Paket mit 10 Support-Anfragen für OpenCms und OCEE	8
2.3 Alkacon OpenCms Support-Bedingungen.....	9
2.4 Preisinformationen zum Alkacon OpenCms Support	10
3 Alkacon OpenCms Schulungen.....	10
3.1 Alkacon OpenCms Basic Template Schulung (3 Tage)	11
3.2 Alkacon OpenCms Fortgeschrittenen-Schulung (3 Tage).....	12
3.3 Alkacon OpenCms Komplett-Schulung (5 Tage).....	12
3.4 Alkacon OpenCms Schulungsanforderungen	12
3.5 Preisinformation zu den Alkacon OpenCms-Schulungen.....	13
4 Kontaktdaten von Alkacon Software.....	13
5 Alkacon OCEE Lizenzbestimmungen.....	13

Einleitung

Die Alkacon Software GmbH bietet Ihren Kunden Support, Schulungen und Dienstleistungen für OpenCms. Außerdem entwickeln wir erstklassige Produkte und Lösungen für OpenCms-Installationen.

OpenCms ist ein komplettes, leistungsfähiges Open Source Web Content Management-System. Das OpenCms Projekt wird offiziell durch die Alkacon Software GmbH betreut und maßgeblich von uns entwickelt. Ausführliche Informationen zu OpenCms erhalten Sie unter <http://www.opencms.org>.

Im vorliegenden Dokument werden die derzeit verfügbaren Produkte und Dienstleistungen von Alkacon Software beschrieben. Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer Website <http://www.alkacon.com>.

1 Die Alkacon OpenCms Enterprise Extensions

Bei den Alkacon OpenCms Enterprise Extensions (auch OCEE genannt) handelt es sich um eine kommerzielle Erweiterung von OpenCms 9.x, 8.x und 7.x. Alkacon OCEE fügt Funktionen zu OpenCms hinzu, die für den Betrieb von OpenCms in mittelständigen oder großen Unternehmen benötigt werden und für die Datenkonsistenz, Sicherheit und Ausfallsicherung von großer Bedeutung sind.

Die Alkacon OpenCms Enterprise Extensions sind als lizenziertes Softwareprodukt der Alkacon Software GmbH erhältlich. Alkacon ist für die Entwicklung des Open Source Kerns von OpenCms federführend verantwortlich. Den vollständigen Lizenztext finden Sie in Abschnitt 5.

Alkacon OCEE wird auf dem standardmäßigen Open Source OpenCms 9.x, 8.x oder 7.x System installiert. Bei OCEE handelt es sich um eine rein binäre Software-Distribution, d.h. der Quellcode der OCEE- Pakete steht nicht zur Verfügung.

Damit Sie die OCEE-Pakete von Alkacon nutzen können, müssen Sie einen Lizenzschlüssel eingeben. Dieser wird Ihnen nach dem Erwerb einer Alkacon OCEE-Lizenz von Alkacon Software zur Verfügung gestellt.

Die Alkacon OpenCms Enterprise Extensions sind in mehreren Paketen erhältlich:

1.1 Alkacon OCEE Server Enhancement Paket

Folgende Module sind in diesem Paket enthalten:

1.1.1 Alkacon OCEE LDAP Connector

Der Alkacon OCEE LDAP Connector ermöglicht die vollständige Integration von vorhandenen LDAP-Benutzerverzeichnissen in das Berechtigungssystem von OpenCms. Das standardmäßig in der Datenbank von OpenCms befindliche Management für Benutzer und Gruppen kann durch den LDAP Connector vollständig ersetzt bzw. ergänzt werden. Es ist möglich, Benutzer und Gruppen aus dem LDAP System für die Benutzeranmeldung, sowie auch für die Vergabe von Rechten (mittels OpenCms ACLs) zu verwenden. Darüber hinaus besteht die Option, das Passwort von LDAP Benutzern über eine von OpenCms erstellte Web-Schnittstelle zu ändern.

Hinweis: Der LDAP Server muss entsprechend RFC 2256 („attribute types“) und RFC 2798 („inetOrg-Objektklassen“) organisiert sein. Die meisten verfügbaren LDAP Server implementieren diese RFCs. Der LDAP-Connector greift „nur lesend“ auf das LDAP Verzeichnis zu, d.h. die Verwaltung von auf dem LDAP-Server gespeicherten Daten ist mit diesem Modul nicht möglich (Ausnahme: Passwortänderungen).

1.1.2 Alkacon OCEE Accelerator

Die Alkacon OpenCms Enterprise Extensions bieten zur Beschleunigung des Datenzugriffs und der Datenbereitstellung zusätzliche leistungsstarke Caches. Bei Verwendung des Alkacon OCEE Accelerators kann ein OpenCms-System schneller auf Datenbankabfragen reagieren. Von dieser Funktion profitieren insbesondere Anwendungen und Webseiten mit hohem Datenverkehrsvolumen.

1.1.3 Alkacon OCEE VFS Doctor

Der Alkacon OCEE VFS Doktor ist ein Analyse- und Wartungsprogramm für die OpenCms Datenbank und funktioniert ähnlich wie die Funktion „Festplatte prüfen“ bei einem Standard-PC. Die Konsistenz der OpenCms-Datenbank wird geprüft, wobei zu

sämtlichen festgestellten Problemen ein Bericht erstellt wird (bzw. diese Probleme optional auch repariert werden). Durch den Einsatz dieses Werkzeugs können Sie die häufigsten Probleme beheben, die andernfalls zu einem inkonsistenten Zustand Ihrer Datenbank führen würden.

Bitte beachten Sie Punkt 0 unten für die Liste der mit diesem OCEE Modul kompatiblen Datenbanken.

1.2 Alkacon OCEE Cluster Paket

Dieses Programmpaket enthält sämtliche OCEE-Module des Alkacon OCEE Server Enhancement Paketes (siehe oben). Außerdem enthält dieses Paket Module, die für den Betrieb von OpenCms auf einem Cluster aus mehreren Servern erforderlich sind.

Im Grundpreis ist die Lizenz für die Installation der OCEE-Module auf einem Cluster aus zwei Servern inbegriffen.

1.2.1 Sämtliche Module des Server Enhancement Paketes sind enthalten:

Alkacon OCEE LDAP Connector

Alkacon OCEE Accelerator

Alkacon OCEE VFS Doctor

Sämtliche Module des Server Enhancement Paketes sind im Cluster Paket enthalten. Die Funktionen dieser Module sind oben ausführlich beschrieben.

1.2.2 OpenCms Cluster Manager

Mit den Alkacon OpenCms Enterprise Extensions ist ein Clustering von OpenCms-Servern zusammen mit Hardware Load-Balancern (z. B. Local Director von CISCO) möglich. Ein OpenCms Cluster schafft Ausfallsicherheit für unternehmenskritische Anwendungen sowie eine verbesserte Verfügbarkeit für Standorte mit hohem Datenverkehrsvolumen.

Hinweis: Der Alkacon OCEE Cluster Manager **benötigt zusätzliche Hardware** (z. B. Local Director von CISCO) **oder Software** für das http-Request Loadbalancing. Die verwendete Loadbalancing-Lösung muss so genannte „Sticky Sessions“ einsetzen. Das heißt, dass sämtliche Anfragen für eine Benutzersitzung (http Session) immer zum selben Server im Cluster weitergeleitet werden. Es erfolgt kein Clustering der OpenCms-Datenbank. Dies muss mit datenbankeigenen Tools durchgeführt werden. Bearbeitung und Veröffentlichung von Inhalten dürfen auf lediglich einem Server des Clusters vorgenommen werden. Dabei ist es allerdings unerheblich, welcher Server dafür benutzt wird.

1.2.3 Alkacon OCEE Replicator

Mit dem Alkacon OCEE Replicator Modul kann das OpenCms Dateisystem (Repository) ganz oder teilweise auf eine entfernte Datenbankinstanz repliziert werden. Bei der Veröffentlichung von Daten erfolgt ein automatisches Update dieser entfernten Datenbankinstanz. Mit dieser Funktion ist es beispielsweise möglich, einen internen OpenCms „Test-Server“ innerhalb eines gesicherten Intranet mit einem öffentlichen OpenCms „Produktions-Server“ in einer DMZ zu verbinden.

Bitte beachten Sie Punkt 0 unten für die Liste der mit diesem OCEE Modul kompatiblen Datenbanken.

Hinweis: Die Replikation erfolgt ausschließlich in eine Richtung. Daher kann im oben genannten Beispiel auf dem öffentlichen „Production“-Server in der DMZ kein Inhalt erstellt werden.

1.3 Alkacon OCEE Kompatibilität

Alkacon OCEE ist mit allen offiziellen stabilen Release-Versionen von OpenCms 9.x kompatibel.

Alkacon OCEE ist ebenfalls mit allen offiziellen stabilen Release-Versionen von OpenCms 8.x und 7.x kompatibel.

Für OpenCms 9.x, OpenCms 8.x und OpenCms 7.x werden verschiedene Versionen von Alkacon OCEE benötigt. Kunden, die über ein gültiges Alkacon OCEE Update-Abonnement verfügen (siehe 1.4 unten), erhalten auf Nachfrage kostenfrei jede verfügbare OCEE Version.

Alkacon OCEE benötigt Java Version 6 oder neuer.

Die folgenden Module sind Datenbankabhängig:

- **Alkacon OCEE Replicator** (siehe 1.2.3)
- **Alkacon OCEE VFS Doctor** (siehe 1.1.3)

Derzeit werden für diese Module die folgenden Datenbanken unterstützt:

- MySQL DB (aktuelle Versionen*)
- Oracle DB (aktuelle Versionen*)
- PostgreSQL (aktuelle Versionen*)
- MS SQL Server (aktuelle Versionen*)
- DB 2 (aktuelle Versionen*)

* „Aktuelle Versionen“ bedeutet die aktuelle „major stable release“ Version oder die letzte „major stable release“ Version der aufgeführten Komponente. Alpha, Beta oder Release Candidate Versionen werden nicht von uns unterstützt. Wenn Sie sich nicht sicher sind fragen sie uns bitte ob die Version die Sie verwenden unterstützt wird.

Andere Datenbanken werden nicht unterstützt.

1.4 Alkacon OCEE Update-Abonnement

Sämtliche OCEE-Pakete („Server Enhancement“ oder „Cluster“) enthalten ein Update-Abonnement für alle neuen Versionen des von Ihnen ausgewählten OCEE-Paketes. Dieses Abonnement gilt für einen Zeitraum von 12 Monaten ab Kaufdatum. Dieses Update-Abonnement ist im Grundpreis sämtlicher oben beschriebenen OCEE-Pakete enthalten.

Das Update-Abonnement kann außerdem zum Preis von 500€ um weitere 12 Monate verlängert werden. Diese Abonnement-Verlängerung kann jederzeit während der Gültigkeitsdauer Ihres Update-Abonnements für das Paket erworben werden.

Kaufen Sie beispielsweise das „Alkacon OCEE Cluster Paket“, so ist darin automatisch ein Update-Abonnement für die ersten 12 Monate enthalten. Nach 10 Monaten können Sie das Abonnement um weitere 12 Monate verlängern, indem Sie das „erweiterte Update-Abonnement“ erwerben. So würden Sie insgesamt 24 Monate lang über ein Update-Abonnement verfügen, welches Sie selbstverständlich auch noch weiter verlängern könnten.

Abgelaufene Update-Abonnements: Ist das Update-Abonnement abgelaufen und es wird dennoch später ein Update gewünscht, so muss rückwirkend zum Ablaufdatum eine (oder mehrere) Update-Abonnement Erweiterung(en) erworben werden. Zusätzlich wird jeder angefangene Kalendermonat seit Ablauf des Update-Abonnements mit 50 € pro Monat berechnet.

1.5 Alkacon OCEE Zusätzliche Cluster-Knoten

Das OCEE Cluster-Basispaket (siehe 1.2) umfasst die Lizenz für die Installation der OCEE-Module auf einem Cluster aus 2 Servern.

Wenn Sie über ein gültiges Update-Abonnement (siehe 1.4) verfügen, ist es jederzeit möglich, diesen Basiscluster um weitere Knoten zu erweitern. Das bedeutet, dass Sie entsprechend Ihrer steigenden Anforderungen zu einem späteren Zeitpunkt neue Knoten erwerben können. Auf diese Art und Weise müssen Sie nicht bereits am Anfang Cluster-Knoten „auf Reserve“ erwerben.

Sämtliche weiteren erworbenen Cluster-Knoten werden durch Ihr OCEE Update-Abonnement des Basispakets abgedeckt. Bitte beachten Sie, dass sich Ihr OCEE Update-Abonnement durch den Erwerb von zusätzlichen Cluster-Knoten nicht verlängert.

1.6 Verwendung von Alkacon OCEE auf Entwicklungssystemen

Ein OpenCms Entwicklungssystem ist eine Installation von OpenCms, welche ausschließlich zur Entwicklung genutzt wird. Sobald diese Entwicklung abgeschlossen ist, wird das Ergebnis auf einen anderen Server zur endgültigen Verwendung übertragen. Ein solches Entwicklungssystem wird nur zur Entwicklung und Prüfung einer OpenCms Anwendung verwendet. Wird eine OpenCms Installation zu irgendeinem anderen als den vorgenannten Zwecken verwendet, so handelt es sich nicht um ein Entwicklungssystem. Darüber hinaus ist jeder Server lizenzpflichtig, der in einem Cluster mit anderen lizenzpflichtigen Servern konfiguriert ist.

Mit dem Erwerb einer beliebigen Alkacon OCEE-Lizenz haben Sie die Möglichkeit, das von Ihnen erworbene Paket kostenlos auf einer beliebigen Anzahl von Entwicklungssystemen zu installieren.

Für jeden anderen Server, auf dem Sie ein Alkacon OCEE-Paket verwenden, muss eine Lizenz erworben werden.

Alkacon stellt mit Erwerb einer OCEE Lizenz einen zusätzlichen Lizenzschlüssel für Entwicklungssysteme zur Verfügung.

Ein „Server“ im Sinne diese Dokumentes bezeichnet eine OpenCms Installation in einem Servlet container.

Hinweis: Die OCEE-Funktionen auf Entwicklungssystemen werden automatisch deaktiviert, wenn der Server 12 Stunden in Folge in Betrieb war. Nach Neustart des Servers (oder der OpenCms-Web-Anwendung) werden die Funktionen für weitere 12 Stunden aktiviert.

1.7 Preisinformationen zu den Alkacon OCEE Paketen

Die verschiedenen Alkacon OpenCms Enterprise Extensions Pakete sind mit 3 Support-Optionen erhältlich:

- a) 30-tägiger Installations-Support für OCEE per E-Mail
- b) 30-tägiger Installations-Support für OCEE per E-Mail plus ein Paket mit 10 OpenCms-Support-Anfragen gemäß der Beschreibung unter 2.2 (siehe unten)
- c) 12-monatiger Premium-Support für OCEE und OpenCms (siehe 2.1 unten für eine ausführliche Beschreibung der Premium Support-Option)

Sämtliche aufgeführten OCEE Pakete enthalten ein 12-monatiges Update-Abonnement gemäß der Beschreibung in 1.4.

1.7.1 Alkacon OCEE Server Enhancement Paket (Installation auf einem Server)

- 1500 € einschließlich Support-Option a) [Produktnummer: OCEE-1SL-01]
- 2500 € einschließlich Support-Option b) [Produktnummer: OCEE-1SL-02]
- 5500 € einschließlich Support-Option c) [Produktnummer: OCEE-1SL-03]

1.7.2 Alkacon OCEE Cluster Paket (Basisinstallation auf 2 Servern)

- 2500 € einschließlich Support-Option a) [Produktnummer: OCEE-2CNL-01]
- 3500 € einschließlich Support-Option b) [Produktnummer: OCEE-2CNL-02]
- 6500 € einschließlich Support-Option c) [Produktnummer: OCEE-2CNL-03]

- Jeder weitere Knoten bzw. Server: plus 500 € [Produktnummer: OCEE-1ACNL]
- Verlängerung Update-Abonnement: 500 € [Produktnummer: OCEE-UP12]

Hinweis: Alle aufgeführten Preise gelten vorbehaltlich etwaiger Änderungen. Für Kunden in Deutschland: Preise zzgl. 19 % Mehrwertsteuer.

2 Alkacon OpenCms Support-Optionen

Mit den Support-Optionen von Alkacon Software kann bequem auf die Kenntnisse und Erfahrungen des Teams zugegriffen werden, das den überwiegenden Teil des OpenCms-Systems entwickelt hat.

2.1 Alkacon Premium Support für OpenCms und OCEE

Die Premium OpenCms Support-Option richtet sich an Kunden, die OpenCms 9.x, OpenCms 8.x oder OpenCms 7.x bei unternehmenskritischen Anwendungen und Projekten einsetzen. Mit dieser Support-Option verfügen Sie über den bestmöglichen Zugang zum dem Entwicklungsteam von Alkacon OpenCms und OCEE.

Diese Support-Option kann für einen Zeitraum von 12 Monaten (1 Jahr) erworben werden.

Bei der Premium Support-Option können Sie 2 Mitarbeiter Ihres Unternehmens benennen, welche (während der 12 Monate) eine unbegrenzte Anzahl von Anfragen an das Alkacon OpenCms-Supportteam stellen können.

Die Reaktionszeit bei der Premium Support-Option liegt innerhalb des folgenden Geschäftstags (24 Stunden).

Neben der unbegrenzten Anzahl von Anfragen und der schnelleren Reaktionszeit umfasst die Premium Support-Option außerdem einen Fehlerkorrektur-Service für den OpenCms-Kern und die OCEE-Komponenten. Das bedeutet, dass wir von ihnen gemeldete Probleme, welche reproduzierbar sind, so schnell wie möglich beheben. Diese Option steht exklusiv für unsere Premium Support-Kunden zur Verfügung.

Ein Problem gilt dann als reproduzierbar, wenn es auf einer standardmäßigen OpenCms- (plus OCEE) Installation reproduziert werden kann. Als standardmäßige Installation gilt ein System, welches ausschließlich auf dem unter opencms.org herunterladbaren OpenCms Kernsystem, plus ggf. installierten OCEE-Modulen basiert. Darauf werden dann eine Anzahl Module (bzw. Importe von Inhalten) von Ihrer Website bzw. Anwendung installiert.

Sollte das Problem mit der zugrunde liegenden Laufzeitumgebung zusammenhängen, so unterstützen wir die folgenden Komponenten:

- MS Windows (aktuelle Versionen*)
- Linux (Red Hat, SUSE, Debian, Ubuntu - aktuelle Versionen*)

- Java 6
- Java 7
- Java 8 (so bald eine stabile Version verfügbar ist)
- Tomcat 5.x
- Tomcat 6.x
- Tomcat 7.x
- Tomcat 8.x (so bald eine stabile Version verfügbar ist)
- Oracle DB (aktuelle Versionen*)
- MySQL DB (aktuelle Versionen*)

Wir bieten außerdem eingeschränkte Unterstützung** für die folgenden Komponenten:

- Jboss (aktuelle Versionen*)
- Webshpere (aktuelle Versionen*)
- Glassfish (aktuelle Versionen*)
- MariaDB (aktuelle Versionen*)
- PostgreSQL (aktuelle Versionen*)
- Microsoft SL Server (aktuelle Versionen*)
- DB2 (aktuelle Versionen*)

* ‚Aktuelle Versionen‘ bedeutet die aktuelle „major stable release“ Version oder die letzte „major stable release“ Version der aufgeführten Komponente. Alpha, Beta oder Release Candidate Versionen werden nicht von uns unterstützt. Wenn Sie sich nicht sicher sind fragen sie uns bitte ob die Version die Sie verwenden unterstützt wird.

** ‚Eingeschränkte Unterstützung‘ bedeutet das wir Unterstützung für OpenCms 8.x und 9.x mit diesen Komponenten bieten, aber nur über eingeschränkte Kenntnisse über die Installation oder Optimierung von OpenCms mit diesen Komponenten verfügen. Der Fehlerkorrektur-Service für den OpenCms-Kern für Probleme mit diesen Komponenten ist während der 12-monatigen Laufzeit des Premium-Support Vertrages auf 16 Stunden beschränkt.

Die Premium Support-Option deckt ausschließlich die oben genannten Laufzeitumgebungen bzw. Komponenten ab.

Wir weisen darauf hin, dass wir keine Probleme beheben können, die Teil der zugrunde liegenden Laufzeitumgebung bzw. der externen JARS oder Komponenten sind, die zusammen mit OpenCms geliefert werden. Dennoch tun wir unser Bestes, um im Fall von schwerwiegenden, leicht reproduzierbaren Problemen mit derartigen externen Komponenten Abhilfe zu schaffen.

Wir behalten uns das Recht vor, Performance-Probleme in OpenCms nicht zu beheben, da diese in der Regel auf einen mangelhaften Aufbau der OpenCms Anwendung zurückzuführen sind und nicht auf OpenCms selbst. Dennoch unterstützen wir Sie bei der Erkennung von Performanceengpässen in Ihrer Anwendung und versuchen, mögliche Verbesserungen aufzuzeigen.

2.2 Alkacon Paket mit 10 Support-Anfragen für OpenCms und OCEE

Dieser anfrageabhängige Support eignet sich hervorragend für Kunden, die nur eine beschränkte Anzahl von Fragen zu OpenCms haben. Sie können ein Paket mit 10 Support-Anfragen erwerben, welches im Voraus zu bezahlen ist.

Nachdem Sie ein Paket über 10 Anfragen erworben haben, erhalten Sie einen Kundencode von uns. Unser Support über E-Mail und Telefon steht für Sie oder jedes andere Mitglied Ihres Teams, das diesen Kundencode verwendet, zur Verfügung.

Die Reaktionszeit beim anfrageabhängigen Support liegt innerhalb der nächsten zwei Geschäftstage (48 Stunden).

Bitte beachten Sie, dass in diesem anfrageabhängigen Support kein Fehlerkorrektur-Service für

den OpenCms-Kern enthalten ist. Dieser Service steht exklusiv für Premium Support-Kunden zur Verfügung (siehe 2.1).

Anfragen können telefonisch oder per E-Mail erfolgen.

2.2.1 Telefonische Anfragen

Bei einer telefonischen Anfrage können Sie 45 Minuten lang mit einem erfahrenen OpenCms Berater von Alkacon sprechen. Der telefonische Support steht ausschließlich während unserer Geschäftszeiten zur Verfügung.

Während der 45 Minuten können Sie beliebig viele Fragen in Zusammenhang mit OpenCms stellen, die unser Berater nach bestem Wissen beantwortet.

Hinweis: Für telefonische Anfragen ist – auch während der Geschäftszeiten von Alkacon Software – eine vorherige Terminabsprache erforderlich. Die Terminvergabe erfolgt innerhalb eines Zeitraums von bis zu 2 Arbeitstagen (48 Stunden).

2.2.2 Anfragen per E-Mail

Eine Anfrage per E-Mail setzt voraus, dass Sie eine E-Mail an opencms-support@alkacon.com senden, in der Sie Ihr Problem beschreiben. Daraufhin öffnen wir eine Anfrage, die so lange offen bleibt, bis wir für das Problem eine Lösung gefunden haben. Dies gilt unabhängig davon, wie viel Zeit benötigt wird bzw. wie viele E-Mails geschrieben werden, bis die betreffende Anfrage geklärt ist. Pro E-Mail-Anfrage kann lediglich eine Frage gestellt werden. Sollte in einer E-Mail mehr als eine Frage enthalten sein, so werden die Fragen jeweils als einzelne Support-Anfragen gezählt.

Wir bei Alkacon Software sind überzeugt, dass wir über das umfassendste Know-how zu OpenCms auf dem Markt verfügen, und wir sind sicher, dass wir die meisten Ihrer Probleme lösen können. Aufgrund des breiten Spektrums an Soft- und Hardwareprodukten, auf denen OpenCms betrieben werden kann, können wir aber nicht garantieren, dass wir für jede E-Mail-Anfrage eine Lösung finden. Wenn wir keine Lösung finden, wird diese unbeantwortete Anfrage selbstverständlich nicht auf die von Ihnen erworbenen Anfragen angerechnet.

Neue E-Mail-Anfragen werden innerhalb von 2 Arbeitstagen (48 Stunden) bearbeitet.

Erfolgt unsere Antwort auf eine E-Mail-Anfrage, so gilt diese als abgeschlossen, wenn der Kunde nicht innerhalb von 5 Tagen nach Erfolgen der Antwort etwas Gegenteiliges anzeigt.

2.2.3 Ablauf von Anfragen

Alle erworbenen Anfragen bleiben 12 Monate lang gültig. Nicht in Anspruch genommene Anfragen verlieren 12 Monate nach Eröffnung des Support-Kontos ersatzlos ihre Gültigkeit.

2.3 Alkacon OpenCms Support-Bedingungen

2.3.1 Unterstützte OpenCms-Versionen

Alkacon Software bietet ausschließlich Support für OpenCms Versionen 9.x, 8.x und 7.x an. Ältere OpenCms-Versionen werden im Rahmen unserer standardmäßigen Support-Vereinbarungen nicht unterstützt.

Es werden nur offizielle stabile Versionen von OpenCms unterstützt. Als Referenz für diese offiziellen stabilen Versionen gilt die opencms.org Webseite. Die standardmäßigen Support-Vereinbarungen gelten nicht für OpenCms Versionen, die Änderungen gegenüber den offiziellen stabilen Versionen enthalten. Weiterhin werden Vorabversionen von OpenCms (z.B.

alpha, beta, release candidate) oder Source Code Versionen aus dem Github Repository nicht durch den Support abgedeckt.

2.3.2 Bei einer Anfrage anzugebende Informationen

Soweit möglich, sollten die folgenden Informationen bei der Anfragebeschreibung angegeben werden:

- OpenCms Software Version
- Java JDK-Version
- Betriebssystem
- Datenbank
- Servlet Engine
- Webserver
- Exception Stack Traces
- zu Ihrem Problem gehörende Codezeilen

2.3.3 Definition einer Anfrage (Incident)

Eine Anfrage (Incident) bezieht sich auf ein einzelnes Problem im Kontext eines größeren OpenCms-Projekts. Sie ist daher von spezialisierter und detaillierter Beschaffenheit. Der Kontext der Anfrage muss vom umgebenden Projekt bereitgestellt werden, und die Anfrage muss einen Aspekt beschreiben, der nicht so funktioniert, wie es in dem bereitgestellten Kontext zu erwarten wäre.

Unabhängig davon, wie Sie die Anfrage stellen, werden wir versuchen, eine Antwort zu finden. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, eine Anfrage zurückzuweisen, wenn die Problembeschreibung unserer Meinung nach nicht genau genug bzw. zu allgemein gehalten ist. Bei Anfrage-Paketen (siehe 2.2) werden zurückgewiesene Anfragen selbstverständlich nicht auf die Anzahl der von Ihnen erworbenen Anfragen angerechnet.

2.3.4 Verfügbarkeit des Support

Unser OpenCms Support steht Ihnen sowohl in englischer als auch in deutscher Sprache zur Verfügung. Sämtliche Support-Leistungen sind während der Geschäftszeiten von Alkacon abrufbar. Unsere Geschäftszeiten sind:

Montag bis Freitag: 9.00 bis 18.00 Uhr, Deutsche Ortszeit (Zeitzone MEZ, GMT+1).

Hinweis: Es gelten die gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen.

2.4 Preisinformationen zum Alkacon OpenCms Support

Für die beschriebenen Support-Optionen bei Alkacon Software gelten die nachfolgenden Preise:

2.4.1 Alkacon OpenCms Premium Support

- 5000 € (12-monatiger Support) [Produktnummer: SUP-PREMIUM-12]

2.4.2 Alkacon OpenCms Support-10-Paket

- 1500 € (gültig für 12 Monate) [Produktnummer: SUP-INCIDENT-10]

Hinweis: Alle aufgeführten Preise gelten vorbehaltlich etwaiger Änderungen. Für Kunden in Deutschland verstehen sich die Preise zzgl. 19 % Mehrwertsteuer.

3 Alkacon OpenCms Schulungen

Die OpenCms-Schulungen von Alkacon Software bieten die beste Einführung für die OpenCms-

Entwicklung, und das direkt von den Entwicklern von OpenCms.

Unsere Schulungen werden ausschließlich „vor Ort“ an einem von unserem Kunden gewählten Standort angeboten. Wir reisen zu Standorten in der ganzen Welt. Sämtliche Alkacon OpenCms-Schulungen sind für die Version 9.x von OpenCms ausgelegt.

Informationen zu OpenCms 8.x / 7.x: Weiterhin gibt es Schulungen für OpenCms 8.x und 7.x. Bitte geben Sie bei Ihrer Buchung an, welche Schulung gewünscht wird.

3.1 Alkacon OpenCms Basic Template Schulung (3 Tage)

Diese dreitägige Schulung ist für Anwender gedacht, die bereits Erfahrung mit der Gestaltung von Websites mit HTML, PHP oder anderen Web-Technologien haben, jedoch lediglich über Grundkenntnisse in Java verfügen.

Es wird davon ausgegangen, dass die Schulungsteilnehmer über ein grundlegendes Wissen der Verwendung der Redaktionsoberfläche von OpenCms verfügen.

Der Kurs beginnt mit einer Übersicht zu den Grundlagen der JSP-Entwicklung in OpenCms und einer kurzen Einführung der Möglichkeiten des JSTL-Standard. Nach dem Besuch dieser Schulung sollte der Teilnehmer in der Lage sein, OpenCms-Templates selbstständig zu erstellen und so beliebige Website-Layouts gestalten zu können.

Die OpenCms Basic Template Schulung behandelt folgende Themen:

- Lokale Installation von OpenCms
- Grundlegende Funktionen von OpenCms
- Arbeiten mit OpenCms Modulen
- JSP-Grundlagen in OpenCms
- Anwendung der OpenCms <cms:> Taglib
- Aufbau von Templates in OpenCms
- Erstellen von Templates für mobile Endgeräte
- Darstellung von Inhalten mit Formattern
- Listen und Kollektoren
- Abonnieren von Inhalten mit der "Content Subscription Engine"
- Fortgeschrittene Template Funktionen
- Detailseiten für Inhalte
- Entwicklung einer dynamischen Seitennavigation
- Erweiterte OpenCms Funktionen
- Lokalisierung von OpenCms-Websites
- Passwortgeschützte Bereiche
- Caching-, Export- und Entwicklungskonfiguration
- Sitemap Configuration
- Erstellung eines XML-Content-Schemas
- Konfiguration von XML-Inhalten
- Verschachtelte XML Inhalte
- XML Inhalte für Fortgeschrittene
- Statischer Export
- Benutzen des FlexCache

Die OpenCms Basic Template-Schulung umfasst ein komplettes Set mit umfangreichem Begleitmaterial. Es enthält über 250 Slides und zahlreiche Ausführungen von Beispielcode. Außerdem werden Übungen zu allen wichtigen Themen angeboten.

3.2 Alkacon OpenCms Fortgeschrittenen-Schulung (3 Tage)

Diese dreitägige Schulung umfasst fortgeschrittene Verfahren in der OpenCms Entwicklung. Sie richtet sich an erfahrene Java-Webentwickler, die bereits mit OpenCms, Java, HTML und JSP vertraut sind und die zu OpenCms gehörende, speziellen APIs lernen möchten.

Es wird davon ausgegangen, dass die Teilnehmer dieser Schulung bereits die Alkacon OpenCms Basic Template Schulung (siehe oben) besucht haben.

Nach der Teilnahme an dieser Schulung sollte ein Teilnehmer in der Lage sein, unmittelbar mit der Entwicklung seiner eigenen Website-Erweiterungen auf der Basis von OpenCms zu beginnen.

Die OpenCms Fortgeschrittenen-Schulung behandelt folgende Themen:

- Anwendung des OpenCms API
- Entwurf eines Anmelde-Formulars
- Volltextsuche in OpenCms
- Fortgeschrittene Suchthemen
- Fortgeschrittene Anwendung von XML Inhalten
- Content Relationship Engine und Kategorien
- Verwalten mehrerer Sites in OpenCms
- Benutzerverwaltung mit OUs
- Der OpenCms Scheduler
- Skalieren von Bildern in OpenCms
- Programmieren erweiterter XML Inhalte
- Entwicklungsumgebung: Eclipse, ANT, WebDAV
- Die erste eigene Seite in OpenCms
- Abschlussübung
- Wiederholung und Zusammenfassung

Die OpenCms Fortgeschrittenen-Schulung umfasst ein komplettes Set mit umfangreichem Begleitmaterial. Es enthält über 250 Slides und zahlreiche Ausführungen von Beispielcode. Außerdem werden Übungen zu allen wichtigen Themen angeboten.

3.3 Alkacon OpenCms Komplett-Schulung (5 Tage)

Für eine komplette Einführung in OpenCms können die Alkacon OpenCms Basic Template Schulung (3 Tage) und die Alkacon OpenCms Fortgeschrittenen-Schulung (3 Tage) zu einem 5-tägigen Kurs verbunden werden.

Die Alkacon OpenCms Komplett-Schulung deckt sämtliche Inhalte dieser beiden Schulungen ab und umfasst das gesamte Schulungsmaterial. Das heißt, zur Schulung gehören über 500 Slides sowie Beispielpcodes für mehr als 30 Unterrichtseinheiten.

3.4 Alkacon OpenCms Schulungsanforderungen

Die bei den Schulungen von Alkacon zur Verfügung gestellten Schulungsmaterialien sind vorgefertigt. Zu den Schulungsunterlagen gehören bewährte Unterrichtseinheiten und Übungen. Die Materialien werden nicht auf spezielle Projekte oder Anforderung des Kunden ausgerichtet.

Der Kunde muss die erforderlichen Räume und Einrichtungen für die ausgewählten Schulungen zur Verfügung stellen. Die Anzahl der Schulungsteilnehmer des Kunden sollte nicht mehr als 8 Personen betragen.

Sämtliche OpenCms-Schulungen werden in Deutsch bzw. wahlweise in englischer Sprache

abgehalten. Unsere Schulungsleiter sprechen fließend Deutsch (Muttersprache) und English. Sämtliche Schulungsmaterialien und -unterlagen sind in englischer Sprache abgefasst. Die Materialien der ausgewählten Schulung werden dem Kunden nach der Schulung in Form einer PDF-Datei zu Referenzzwecken ausgehändigt.

3.5 Preisinformation zu den Alkacon OpenCms-Schulungen

Die beschriebenen Schulungen sind bei Alkacon Software zu den unten stehenden Preisen erhältlich:

3.5.1 Alkacon OpenCms Basic Template Schulung (3 Tage)

- 3000 € (zuzüglich Reisekosten) [Produktnummer: TRAIN-BASIC]

3.5.2 Alkacon OpenCms Fortgeschrittenen-Schulung (3 Tage)

- 3000 € (zuzüglich Reisekosten) [Produktnummer: TRAIN-ADVANCED]

3.5.3 Alkacon OpenCms Komplett-Schulung (5 Tage)

- 5000 € (zuzüglich Reisekosten) [Produktnummer: TRAIN-COMPLETE]

Hinweis: Alle aufgeführten Preise gelten vorbehaltlich etwaiger Änderungen. Für Kunden in Deutschland verstehen sich die Preise zzgl. 19 % Mehrwertsteuer.

Sämtliche Schulungen werden „vor Ort“ an einem vom Kunden bereit gestellten Standort abgehalten. Reise- und Hotelkosten sowie Spesen der Schulungsleiter von Alkacon sind in jedem Fall zu den oben stehenden Preisen hinzuzurechnen.

4 Kontaktdaten von Alkacon Software

Sollten Sie Fragen zu den OCEE-Komponenten, Support-Optionen oder Schulungen von Alkacon haben, so erreichen Sie uns unter der folgenden Adresse:

Alkacon Software GmbH
An der Wachsfabrik 13
50996 Köln
Deutschland

Telefon: +49 (2236) 3826-0

Fax: +49 (2236) 3826-20

Internet: <http://www.alkacon.com>

Registrierte OCEE- und OpenCms-Support Kunden von Alkacon richten bitte sämtliche Supportanfragen direkt an: opencms-support@alkacon.com

Alkacon OpenCms sowie das OpenCms Logo sind eingetragene Warenzeichen der Alkacon Software GmbH in Deutschland, den USA und weiteren Ländern.

5 Alkacon OCEE Lizenzbestimmungen

1 Vertragsgegenstand

Funktionsbeschreibung ist ein wesentlicher Bestandteil dieses Vertrages.

1.1 Gegenstand des Vertrages ist der Verkauf einer Programmkopie eines Alkacon-Softwareproduktes (nachfolgend jeweils „Software“ genannt) sowie die Einräumung von Nutzungsrechten an der Software. Die Funktionalitäten der Software sind in den als Anlage beigefügten Dokumenten beschrieben. Die

1.2 Der Kauf der Software erfolgt auf Probe. Der Lizenznehmer hat nach Abschluss dieses Vertrages 30 Tage Zeit, die Software zu testen. Möchte der Lizenznehmer die Software nicht kaufen, hat er dies Alkacon schriftlich mitzuteilen und die Software bis zum Ablauf der Frist vollständig zu löschen. Die Mitteilung muss bei Alkacon bis zum Ablauf der 30-Tage-Frist eingegangen sein. Alkacon behält sich das Recht vor, eine technische Schutzmaßnahme zu verwenden, die eine Weiterverwendung der Software nach Ablauf der 30-Tage-Frist verhindert.

2 Überlassung der Software

2.1 Alkacon wird dem Lizenznehmer eine Kopie der Software im maschinenlesbaren Objektcode überlassen. Daneben erhält der Lizenznehmer ein Handbuch mit einer Installations- und Betriebsanweisung für die Software in einem üblichen Dokumentenformat. Der Quelltext der Software ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2.2 Alkacon wird dem Lizenznehmer eine URL sowie die dafür geeigneten Zugangsdaten mitteilen, die dem Lizenznehmer den Download der Software von einem passwortgeschützten Bereich der Website von Alkacon ermöglichen.

3 Nutzungsrechte

3.1 Der Lizenznehmer erwirbt von Alkacon das einfache und zeitlich unbeschränkte Recht, die Software auf der in dem Vertragsangebot bezeichneten Anzahl von Servern zu benutzen und die dafür erforderlichen Vervielfältigungen vorzunehmen (z.B. Installation, Laden in den Arbeitsspeicher).

3.2 Über das nach Ziffer 3.1 gewährte Nutzungsrecht hinaus gestattet Alkacon dem Lizenznehmer, die Software auf einer beliebigen Zahl von Entwicklungssystemen zu testen und die dafür erforderlichen Vervielfältigungen vorzunehmen. Ein „Entwicklungssystem“ liegt nur dann vor, wenn die auf dem System befindlichen Daten bzw. durch die Software verarbeiteten Daten ausschließlich zu Testzwecken verwendet werden. Testzwecke liegen insbesondere dann nicht vor, wenn der Einsatz der Software ganz oder teilweise dem produktiven Content-Management dient.

3.3 Der Weiterverkauf der Software ist gestattet. Der Lizenznehmer hat dann etwaige bei ihm installierte Kopien zuvor zu löschen.

3.4 Sofern Alkacon dem Lizenznehmer auf dessen Wunsch neben der Software zusätzlich noch das Content-Management-System „OpenCms“ überlässt, wird „OpenCms“ unentgeltlich überlassen. Dieser Vertrag findet auf die Überlassung von „OpenCms“ keine Anwendung mit Ausnahme der Regelungen zu Haftung und Gewährleistung. Der Erwerb von Nutzungsrechten erfolgt durch die Rechtsinhaber direkt und richtet sich alleine nach den Lizenzbedingungen der GNU Lesser General Public License (LGPL). Die LGPL kann in der „COPYING“-Datei eingesehen werden, die OpenCms beigefügt ist.

4 Zusätzliche Lizenzierung

4.1 Der Lizenznehmer kann die Nutzungserlaubnis für zusätzliche Server erwerben, indem er Alkacon die gewünschte Anzahl schriftlich anzeigt und eine Lizenzgebühr entsprechend der jeweils gültigen Preisliste zahlt, die jederzeit bei Alkacon angefragt werden kann.

5 Updates und Support

5.1 Der Lizenznehmer erhält innerhalb von 12 Monaten nach Abschluss dieses Vertrages von Alkacon jeweils die aktuellen Updates, wenn solche von Alkacon veröffentlicht werden.

5.2 Updates werden auf der Website von Alkacon entsprechend Ziffer 2.2 zur Verfügung gestellt.

5.3 Alkacon gewährt dem Lizenznehmer einen Installations-Support innerhalb von 30 Tagen nach Abschluss des Vertrages. Anfragen sind ausschließlich per E-Mail an opencms-support@alkacon.com zu richten. Alkacon bietet weitergehenden Support im Rahmen von Zusatzvereinbarungen an.

6 Pflichten und Obliegenheiten des Lizenznehmers

6.1 Der Lizenznehmer hat vor der Installation der Software oder des Aufspielens eines Updates Sicherungskopien seines Datenbestandes anzufertigen. Während der Nutzung der Software ist regelmäßig eine Datensicherung vorzunehmen.

6.2 Der Lizenznehmer hat die Software in der Testphase zu untersuchen, insbesondere im Hinblick auf seine Funktionsfähigkeit. Offensichtliche Mängel müssen unverzüglich schriftlich mit einer Mängelbeschreibung gerügt werden.

7 Gewährleistung

7.1 Alkacon gewährleistet, dass die Software nicht mit Mängeln behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach diesem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. Alkacon ist im Falle von Mängeln zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Die Nacherfüllung kann – soweit dem Lizenznehmer zumutbar – auch durch Bereitstellung eines Updates erfolgen. Gelingt die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist nicht, kann der Lizenznehmer die Herabsetzung der Lizenzgebühren verlangen oder von dem Vertrag zurücktreten.

7.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit Abschluss dieses Vertrages.

8 Haftung

8.1 Bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Alkacon für jedes schuldhaftes Handeln. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen haftet Alkacon nur für Arglist, Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.2 Die Regelung der Ziffer 8.1 gilt für sämtliche Schadensersatzansprüche gleich aus welchem Rechtsgrund sowie für Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

9 Rechtswahl und Gerichtsstand

9.1 Die Vertragsparteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

9.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag ist Köln.