



## **NETWAYS Supportverträge**

- ...01 Supportpakete**
- ...02 Nagios**
- ...03 Icinga**
- ...04 Jasper Reporting**
- ...05 Request Tracker**
- ...06 MySQL**
- ...07 Debian**
- ...08 OSDC Stack**
- ...09 Bacula**
- ...10 Serviceleistungen**

## NETWAYS Supportverträge

Bei uns erhalten Sie Unterstützung für diverse Open Source Produkte aus dem Bereich Systems Management und Datacenter Solutions. Dieses Datenblatt soll Ihnen eine Informationsbasis geben, wofür wir Support bieten und wie Sie von kombinierten Supportverträgen profitieren können.

Unsere Supportverträge sind in folgenden Konfigurationen erhältlich:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Servicefenster</b>	<b>Mo. - Fr. 9:30 - 17:30</b>	<b>Mo. - Fr. 9:30 - 17:30</b>	<b>Mo. - Fr. 9:30 - 17:30</b>	<b>Mo. - Fr. 9:30 - 17:30</b>	<b>Mo. - So. 0:00 - 24:00</b>
<b>Reaktionszeit</b>	<b>Next Business Day</b>	<b>8h</b>	<b>8h</b>	<b>4h</b>	<b>2h</b>
Anzahl Supportfälle	5	10	15	unlimitiert	unlimitiert
Anzahl der Ansprechpartner	1	1	2	3	5
<b>Supportkanäle</b>					
Nur E-Mail Support	✓	✓	✓	✓	✓
Support via telefonischem Rückruf	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support via Remote Login möglich	⊘	⊘	✓	✓	✓
Remote Stunden pro Monat	⊘	⊘	1	5	10
Vor Ort Tage pro Jahr	⊘	⊘	1	2	3

Diese Angaben gelten für alle Supportpakete! Unser Supportteam steht Ihnen im oben genannten Umfang je nach Supportpaket zur Verfügung. Details zu unseren Serviceleistungen finden Sie auf Seite 8.

### Unser Supportmodell

Wir haben für die Themen Nagios, Icinga, JasperReports, Request Tracker, MySQL, Debian, OSDC Stack und Bacula Supportverträge im Programm. Sie können diese Supportverträge für jeden Bereich einzeln abschließen (Informationen ab Seite 2) oder sich für unser variables Supportmodell entscheiden.

### Variables Supportmodell

Wenn Sie sich für mehrere Supportverträge entscheiden, können wir Ihnen eine variable Preisgestaltung anbieten. Je nach Bedarf können Sie sich somit einen Rundum-Schutz für Ihre individuelle Systemlandschaft zusammenstellen.

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
Basiskosten	1.160,- EUR	2.060,- EUR	4.500,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
Nagios Supportvertrag	950,- EUR	1.150,- EUR	2.800,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
Icinga Supportvertrag	950,- EUR	1.150,- EUR	2.800,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
Jasper Supportvertrag	500,- EUR	1.000,- EUR	1.500,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
RT Supportvertrag	600,- EUR	1.400,- EUR	2.350,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
MySQL Supportvertrag	300,- EUR	970,- EUR	2.615,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
Debian Supportvertrag	450,- EUR	730,- EUR	1.425,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
OSDC Stack Supportvertrag	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
Bacula Supportvertrag	1.100,- EUR	1.455,- EUR	2.375,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage

Für jedes Supportpaket (BASIC, BRONZE, SILBER, GOLD oder PLATIN) sind die oben angegebenen Basiskosten zzgl. des jeweilig gewünschten Supportvertrages fällig. Sie zahlen somit nur einmalig die genannten Basiskosten für das gewünschte Supportpaket!

Natürlich gehen wir auch auf Ihre individuelle Anforderungen ein. Unser Vertriebsteam freut sich auf Ihren Anruf.

**Auf den nächsten Seiten finden Sie nähere Angaben zu den einzelnen Supportverträgen.**

## Nagios Supportverträge

Für den Nagios-Support können wir Ihnen folgende Module anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Supportmodule</b>					
Anzahl Nagios Instanzen	1	1	2	3	5
Support für NETWAYS AddOns	✓	✓	✓	✓	✓
Support für NDO	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Distributed Monitoring	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Voice-Alerts	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Nagios Addons	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für NETWAYS Hotfixes	⊘	⊘	⊘	✓	✓
Support für Clusterbetrieb	⊘	⊘	⊘	✓	✓
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	2.110,- EUR	3.210,- EUR	7.300,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Zusätzlich verfügbare Leistungen*</b>					
	⊘	⊘	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

\*Sie können jederzeit gerne weitere Module zu den Paketen SILBER, GOLD und PLATIN hinzu buchen. Bitte sprechen Sie uns hierzu einfach an. Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot. Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>Anzahl Nagios Instanzen</b>	Die Anzahl der Nagios Instanzen ist je nach Supportpaket definiert. Auf Wunsch kann diese Anzahl aufgestockt werden. Eine Nagios Instanz ist jede Nagios Installation, egal ob es sich um einen Satelliten oder Ihren zentralen Nagiosserver handelt.
<b>Support für NETWAYS Addons</b>	Die NETWAYS GmbH bietet eine Reihe von Addons für Nagios ( <a href="http://www.netways.de/de/produkte/nagios_addons/">http://www.netways.de/de/produkte/nagios_addons/</a> ). Der Support für diese Addons ist in jedem Paket enthalten.
<b>Support für NDO</b>	Ab dem Paket Silber: Der Support für NDO umfasst sowohl NDO an sich als auch Anfragen bzgl. des betreffenden Datenbankschemas, welches NDO für den Betrieb nutzt (zurzeit nur MySQL).
<b>Support für Distributed Monitoring</b>	Wenn Sie in Ihrer Umgebung Nagios Satelliten für ein verteiltes Monitoring einsetzen, bieten wir Ihnen ab dem Paket Silber hierfür Support. Bitte beachten Sie die Anzahl der im jeweiligen Paket beinhalteten Nagios Instanzen.
<b>Support für Voice-Alerts</b>	Ab dem Paket Silber: Der Support umfasst in diesem Fall die Komponenten der NETWAYS Voicealerts auf Basis einer Starface Appliance.
<b>Support für Nagios Addons</b>	Für Nagios gibt es mehr als 200 Addons, die von der Nagios Community entwickelt wurden. Ab dem Paket Silber ist der Support für diese Addons enthalten.
<b>Support für NETWAYS Hotfixes</b>	Ab dem Level Gold werden nach Kundenanfrage Hotfixes für unsere Nagios Addons bereitgestellt.

### Support für Clusterbetrieb

Wenn Sie Ihre Nagios Instanzen auf einem Clustersystem betreiben, können wir Ihnen ab dem Paket Gold auch Support für den Betrieb eines Clustersystems auf DRBD-Basis bieten. Weitere Clustersysteme können ggf. auf Anfrage von uns unterstützt werden.

Der Support für Nagios Instanzen auf einem Clustersystem ist bereits ab dem Paket BASIC enthalten.

## Icinga Supportverträge



Für den Icinga-Support können wir Ihnen folgende Module anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Supportmodule</b>					
Anzahl Icinga Instanzen	1	1	2	3	5
Support für NETWAYS AddOns	✓	✓	✓	✓	✓
Support für IDO	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Distributed Monitoring	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Voice-Alerts	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Nagios Addons	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für NETWAYS Hotfixes	⊘	⊘	⊘	✓	✓
Support für Clusterbetrieb	⊘	⊘	⊘	✓	✓
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	2.110,- EUR	3.210,- EUR	7.300,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Zusätzlich verfügbare Leistungen*</b>					
	⊘	⊘	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

\*Sie können jederzeit gerne weitere Module zu den Paketen SILBER, GOLD und PLATIN hinzu buchen. Bitte sprechen Sie uns hierzu einfach an. Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot. Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>Anzahl Icinga Instanzen</b>	Die Anzahl der Icinga Instanzen ist je nach Supportpaket definiert. Auf Wunsch kann diese Anzahl aufgestockt werden. Eine Icinga Instanz ist jede Icinga Installation, egal ob es sich um einen Satelliten oder Ihren zentralen Icingaserver handelt.
<b>Support für NETWAYS Addons</b>	Die NETWAYS GmbH bietet eine Reihe von Addons für Nagios ( <a href="http://www.netways.de/de/produkte/nagios_addons/">http://www.netways.de/de/produkte/nagios_addons/</a> ). Der Support für diese Addons ist in jedem Paket enthalten sofern diese zu Icinga kompatibel sind.
<b>Support für IDO</b>	Ab dem Paket Silber: Der Support für IDO umfasst sowohl IDO an sich als auch Anfragen bzgl. des betreffenden Datenbankschemas, welches IDO für den Betrieb nutzt (MySQL, Postgres, Oracle).
<b>Support für Distributed Monitoring</b>	Wenn Sie in Ihrer Umgebung Icinga Satelliten für ein verteiltes Monitoring einsetzen, bieten wir Ihnen ab dem Paket Silber hierfür Support. Bitte beachten Sie die Anzahl der im jeweiligen Paket beinhalteten Icinga Instanzen.

<b>Support für Voice-Alerts</b>	Ab dem Paket Silber: Der Support umfasst in diesem Fall die Komponenten der NETWAYS Voicealerts auf Basis einer Starface Appliance.
<b>Support für Addons</b>	Für Nagios gibt es mehr als 200 Addons, die von der Nagios Community entwickelt wurden. Ab dem Paket Silber ist der Support für diese Addons enthalten. Sofern diese zu Icinga kompatibel sind.
<b>Support für NETWAYS Hotfixes</b>	Ab dem Level Gold werden nach Kundenanfrage Hotfixes für unsere Addons bereitgestellt.
<b>Support für Clusterbetrieb</b>	<p>Wenn Sie Ihre Icinga Instanzen auf einem Clustersystem betreiben, können wir Ihnen ab dem Paket Gold auch Support für den Betrieb eines Clustersystems auf DRBD-Basis bieten. Weitere Clustersysteme können ggf. auf Anfrage von uns unterstützt werden.</p> <p>Der Support für Icinga Instanzen auf einem Clustersystem ist bereits ab dem Paket BASIC enthalten.</p>

### Jasper Reporting Supportverträge



Für den Support des Jasper Reportings können wir Ihnen folgende Module anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Supportmodule</b>					
Support für JasperServer Community	✓	✓	✓	✓	✓
Support für iReport	⊘	✓	✓	✓	✓
Support für externen Tomcat Server	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Clusterbetrieb	⊘	⊘	⊘	✓	✓
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	1.660,- EUR	3.060,- EUR	6.000,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Zusätzlich verfügbare Leistungen*</b>					
	⊘	⊘	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

\*Sie können jederzeit gerne weitere Module zu den Paketen SILBER, GOLD und PLATIN hinzu buchen. Bitte sprechen Sie uns hierzu einfach an. Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot. Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>Support für JasperServer Community Edition</b>	<p>Dieses Modul umfasst den Support für die Serverkomponente „JasperReports“. Informationen dazu finden Sie hier:</p> <p><a href="http://jasperforge.org/projects/jasperserver">http://jasperforge.org/projects/jasperserver</a></p>
<b>Support für iReport</b>	<p>Dieses Modul umfasst den Support für die Clientkomponente „iReport“. Informationen dazu finden Sie hier:</p> <p><a href="http://jasperforge.org/projects/ireport">http://jasperforge.org/projects/ireport</a></p>
<b>Support für externen Tomcat Server</b>	Ab dem Paket Silber ist der Support für einen externen Tomcat Server enthalten.

### Support für Clusterbetrieb

Wenn Sie Ihr Jasper Reporting auf einem Clustersystem betreiben, können wir Ihnen ab dem Paket Gold auch Support für den Betrieb eines Clustersystems auf DRBD-Basis bieten. Weitere Clustersysteme können ggf. auf Anfrage von uns unterstützt werden.

## Request Tracker Supportverträge

RequestTracker ist ein leistungsfähiges Business Tracking System, das die Nachverfolgung von Anfragen, Fehlermeldungen oder Emails vereinfacht und die Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Kunden beschleunigt.

Sie haben die gesamte Historie eines Kommunikationsvorgangs auf einen Blick vor sich. So können Aufgaben übergeben werden, ohne das wichtige Informationen verloren gehen. Details der Korrespondenz können jederzeit nachvollzogen werden.

Für den RT-Support können wir Ihnen folgende Module anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Supportmodule</b>					
RT Instanzen	1	1	2	3	4
Anzahl beinhalteter Backend User	5	15	30	unlimitiert	unlimitiert
Anzahl beinhalteter Queues	5	15	30	50	unlimitiert
Support für NETWAYS Erweiterungen	✓	✓	✓	✓	✓
Support für RT Addons	⊘	✓	✓	✓	✓
Support für Clusterbetrieb	⊘	⊘	⊘	✓	✓
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	1.760,- EUR	3.460,- EUR	6.850,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Zusätzlich verfügbare Leistungen*</b>					
	⊘	⊘	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

\*Sie können jederzeit gerne weitere Module zu den Paketen SILBER, GOLD und PLATIN hinzu buchen. Bitte sprechen Sie uns hierzu einfach an. Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot. Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>RT Instanzen</b>	Eine RT Instanz, die unter einer IP/URL erreichbar ist.
<b>Anzahl beinhalteter Backend User</b>	Im Support ist eine bestimmte Anzahl von Backend Usern (privileged User) beinhaltet. Der Kunde ist verpflichtet, die Überschreitung dieser Anzahl zu melden um den Supportvertrag entsprechend anzupassen.
<b>Anzahl beinhalteter Queues</b>	Im Support ist eine bestimmte Anzahl von Queues beinhaltet. Der Kunde ist verpflichtet, die Überschreitung dieser Anzahl zu melden um den Supportvertrag entsprechend anzupassen.
<b>Support für RT Addons</b>	Für RT gibt es etliche Addons, die von der RT Community entwickelt wurden. Ab dem Paket Gold ist der Support für diese Addons enthalten.
<b>Support für Clusterbetrieb</b>	Wenn Sie Ihre RT Instanzen auf einem Clustersystem betreiben, können wir Ihnen ab dem Paket Gold auch Support für den Betrieb eines Clustersystems auf DRBD-Basis bieten. Weitere Clustersysteme können ggf. auf Anfrage von uns unterstützt werden.  Der Support für RT Instanzen auf einem Clustersystem ist bereits ab dem Paket BASIC enthalten.

## MySQL Supportverträge



Die Datenbank MySQL® ist wegen ihrer durchweg guten Leistungsfähigkeit sowie hohen Zuverlässigkeit und Benutzerfreundlichkeit zur populärsten Open-Source-Datenbank der Welt geworden.

MySQL wird sowohl von einzelnen Web-Entwicklern als auch von den weltgrößten Unternehmen als Grundlage für umfangreiche Web-Präsenzen, geschäftskritische Systeme und Softwarepakete eingesetzt.

Für den MySQL-Support können wir Ihnen folgende Module anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Supportmodule</b>					
Anzahl Server	3	5	10	15	25
Anzahl Slaves (Replikation)	⊘	1	1	3	5
Anzahl Master (Master-Master Replikation)	⊘	⊘	1	3	5
Support für MySQL Proxy	⊘	⊘	✓	✓	✓
Support für Sizing und Architecture	⊘	⊘	⊘	✓	✓
Support für Performancetuning	⊘	⊘	⊘	⊘	✓
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	1.460,- EUR	3.030,- EUR	7.115,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Zusätzlich verfügbare Leistungen*</b>					
	⊘	⊘	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

\*Sie können jederzeit gerne weitere Module zu den Paketen SILBER, GOLD und PLATIN hinzu buchen. Bitte sprechen Sie uns hierzu einfach an. Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot. Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>Anzahl Server</b>	Ein physikalischer oder virtueller MySQL-Server. Wir können nur Support für MySQL-Versionen leisten, die auch aktuell von MySQL mit Updates versorgt werden.
<b>Anzahl Slaves (Replikation)</b>	Anzahl der MySQL-Slaves in einer MySQL Master-Slave Replikation.
<b>Anzahl Master (Master-Master Replikation)</b>	Anzahl der MySQL-Master in einer MySQL Master-Master Replikation.
<b>Support für MySQL Proxy</b>	Unterstützung bei dem Betrieb des MySQL-Proxies: <a href="http://forge.mysql.com/wiki/MySQL_Proxy">http://forge.mysql.com/wiki/MySQL_Proxy</a>
<b>Support für Sizing und Architecture</b>	Wir begleiten Sie bei jedem Wachstumsschritt mit unserem Know-How. Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung mit großen MySQL-Umgebungen.
<b>Support für Performancetuning</b>	Unterstützung bei allen Fragen rund um Steigerung der Performance Ihrer MySQL-Server Architektur.

## Debian Supportverträge



Debian ist ein freies Betriebssystem (OS) für Ihren Rechner. Es verwendet den Linux-Betriebssystemkern, aber die meisten grundlegenden Systemwerkzeuge stammen vom GNU-Projekt; daher der Name GNU/Linux. Debian ist im Moment das am meisten verwendete freie Server-Betriebssystem in deutschen Unternehmen.

Für den Debian-Support können wir Ihnen folgende Module anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Supportmodule</b>					
Anzahl Server	3	5	10	15	25
Support für Sizing und Architecture	⊘	⊘	⊘	✓	✓
Support für Performancetuning	⊘	⊘	⊘	⊘	✓
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	1.610,- EUR	2.790,- EUR	5.925,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Zusätzlich verfügbare Leistungen*</b>					
	⊘	⊘	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

\*Sie können jederzeit gerne weitere Module zu den Paketen SILBER, GOLD und PLATIN hinzu buchen. Bitte sprechen Sie uns hierzu einfach an. Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot. Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>Anzahl Server</b>	<p>Anzahl der physikalischen oder virtuellen Debian-Server. Wir können nur für Debian Systeme Support leisten, die aktuell von Debian mit Sicherheitsupdates versorgt werden.</p> <p>Der Support erstreckt sich auf Problemlösungen für das Debian Basissystem. Weitergehenden Support für einzelne Pakete wie z.B. den MySQL-Server leisten wir mit unserem MySQL-Supportvertrag.</p>
<b>Support für Sizing und Architecture</b>	Wir begleiten Sie bei jedem Wachstumsschritt mit unserem Know-How. Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung mit großen Debian Umgebungen.
<b>Support für Performancetuning</b>	Unterstützung bei allen Fragen rund um Steigerung der Performance Ihrer Debian-Server Architektur.

### OSDC Stack Supportverträge

Wir haben langjährige Erfahrung in Design, Aufbau und Betrieb von großen IT Plattformen für Anwendungen und Websites auf der Basis von Open Source Software. Dabei wissen wir, dass Skalierbarkeit die wichtigste Eigenschaft einer solchen Plattform ist. Ihr Projekt startet klein und kostengünstig und kann ohne Ausfälle wachsen und immer mehr Last verarbeiten. Unsere Lösungen für Loadbalancing, Clustering, Datenbanken, Application Servern und Security basieren auf Open Source Software und wachsen mit Ihren Anforderungen.

Damit auch Sie auf dem neuesten Stand im Bereich Open Source Data Center Solutions sind, haben wir den OSDC Stack entwickelt, welcher die Unterstützung in allen aktuellen Technologien umfasst, die im Open Source Bereich für Ihren Rechenzentrumsbetrieb relevant sind.

Für den OSDC Stack Support können wir Ihnen folgende Pakete anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	1.160,- EUR	2.060,- EUR	4.500,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Buchbare Optionen / Preis pro Option</b>					
Support für XEN	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR
Support für Heartbeat	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR
Support für LVS	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR
Support für DRBD	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR	500,- EUR

Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>Support für XEN</b>	<p>Pro Option ist die Unterstützung für alle Problemstellungen für eine "domain 0" (dom0) und die drauf basierenden "domain U" (domU) eines XEN-Systems enthalten.</p> <p>Weitere Information zu XEN: <a href="http://www.xen.org/">http://www.xen.org/</a></p>
<b>Support für Heartbeat</b>	<p>Pro Option ist der Support für einen Heartbeat Cluster bestehend aus zwei Nodes enthalten.</p> <p>Weitere Information zu Heartbeat: <a href="http://www.linux-ha.org/">http://www.linux-ha.org/</a></p>
<b>Support für LVS</b>	<p>Pro Option ist der Support für einen Linux Virtual Server enthalten.</p> <p>Weitere Information zu LVS: <a href="http://www.linuxvirtualserver.org/">http://www.linuxvirtualserver.org/</a></p>
<b>Support für DRBD</b>	<p>Pro Option ist der Support für ein DRDB Block Device auf einem Cluster aus zwei Nodes enthalten.</p> <p>Weitere Information zu DRDB: <a href="http://www.drbd.org/">http://www.drbd.org/</a></p>

Die Open Source Data Center Conference - OSDC - ist eine Konferenz zum Thema Einsatz von Open Source Software in Rechenzentren und großen IT Umgebungen, die sich insbesondere an erfahrene Administratoren und Architekten richtet. Diese Konferenz hat NETWAYS zum ersten Mal im Jahr 2009 in Nürnberg veranstaltet.

Weitere Informationen zur OSDC finden Sie auf unserer Homepage unter <http://www.netways.de/osdc/>

## Bacula Supportverträge



Bacula ist eine professionelle Open Source Backuplösung für Netzwerke, die sich hinter weit teureren Lösungen anderer Hersteller nicht zu verstecken braucht. Bacula bietet alle wichtigen Funktionen, die Sie von einer Backupsoftware erwarten.

Bacula besteht aus mehreren Komponenten. Die verschiedenen Dienste und Bacula Komponenten lassen sich natürlich auch auf mehreren Server verteilt betreiben. So kann ein zentraler Bacula Director Demon, unterschiedliche Server sichern und die Daten werden wiederum auf mehreren Servern gespeichert. Auch eine standortverteilte Sicherungsstrategie kann so einfach implementiert und vor allem zentral gesteuert werden.

Für den Bacula-Support können wir Ihnen folgende Module anbieten:

Supportpaket	BASIC	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATIN
<b>Supportmodule</b>					
Anzahl Bacula-Server	1	1	1	2	3
Anzahl zu sichernder Server	3	5	10	15	20
Support für Tape Library	⊘	⊘	⊘	✓	✓
<b>Paketpreise</b>					
jährlich	2.260,- EUR	3.515,- EUR	6.875,- EUR	auf Anfrage	auf Anfrage
<b>Zusätzlich verfügbare Leistungen*</b>					
	⊘	⊘	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

\*Sie können jederzeit gerne weitere Module zu den Paketen SILBER, GOLD und PLATIN hinzu buchen. Bitte sprechen Sie uns hierzu einfach an. Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot. Alle Preise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Nach einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Bitte beachten Sie unsere Supportbedingungen. Diese können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter folgendem Link einsehen: <http://www.netways.de/de/produkte/produktsupport/>

SUPPORTMODULE	
<b>Anzahl Bacula-Server</b>	Physikalische oder virtuelle Bacula-Server. Wir können nur Support für Bacula-Versionen leisten, die auch aktuell von Bacula mit Updates versorgt werden.
<b>Anzahl zu sichernder Server</b>	Physikalische oder virtuelle Server, die in die Bacula Sicherung eingebunden sind.
<b>Support für Tape Library</b>	Bacula unterstützt eine große Anzahl von Tape Libraries. Mit diesem Paket unterstützen wir Sie bei Problemlösungen in diesem Bereich. Eine Liste der unterstützten Tape Libraries finden Sie hier: <a href="http://www.netways.de/de/produkte/bacula/autoloader/">http://www.netways.de/de/produkte/bacula/autoloader/</a>

## Unsere Serviceleistungen

SERVICE LEVEL	
Servicefenster und Reaktionszeit	<p>Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang Ihrer Supportanfrage in unserem Helpdesksystem. Falls Ihre Supportanfrage außerhalb Ihrer Servicezeit eingeht, beginnt die Reaktionszeit mit dem Beginn eines neuen Servicefensters.</p> <p>Die Reaktionszeiten der Pakete BASIC, Bronze, Silber und Gold gelten nicht an deutschlandweiten und bayerischen Feiertagen.</p>
Anzahl Supportfälle	<p>Ein Supportfall liegt vor, wenn Sie uns eine thematisch neue Anfrage zukommen lassen. Wenn Ihre Supportfälle pro Jahr nicht ausreichen, können Sie jederzeit in ein anderes, höherwertiges Supportpaket wechseln. Bitte beachten Sie, dass dann ein neuer Supportvertrag abgeschlossen wird.</p>
Anzahl der Ansprechpartner	<p>Die Zahl der Ansprechpartner auf Kundenseite ist je nach Supportlevel definiert. Diese Mitarbeiter sind für die Erstellung und Abwicklung von Supportfällen berechtigt. Da sich im Laufe eines Supportvertrages die Ansprechpartner auf Ihrer Seite ändern können, ist es Ihnen jederzeit möglich, neue Ansprechpartner zu benennen.</p>
SUPPORTKANÄLE	
Nur E-Mail Support	<p>Zur Bearbeitung Ihrer Anfragen betreiben wir ein E-Mail- und webbasiertes Helpdesksystem, welches die Priorisierung und Nachverfolgung Ihrer Anfrage erleichtert.</p>
Support via telefonischem Rückruf	<p>Ab dem Paket Silber ist der Support via telefonischen Rückruf möglich. Auf Wunsch können Sie mit einem unserer Mitarbeiter Ihre Supportanfrage persönlich am Telefon besprechen.</p>
Support via Remote Login möglich	<p>Ab dem Paket Silber ist der Support via Remote Login möglich. Auf Wunsch loggen sich unsere Mitarbeiter auf Ihrem Server ein und können somit die Ursachen des Problems vor Ort lösen. Bitte teilen Sie uns bei Vertragschluss einen möglichen Zugriffsweg (SSH etc.) auf Ihre Server mit, damit wir einen reibungslosen Support via Remote Login gewährleisten können.</p>
Remote Stunden pro Monat	<p>Ab dem Paket Silber ist in jedem Supportpaket eine gewisse Anzahl von Remote Stunden pro Monat für den Support via Remote Login enthalten. Die Remote Stunden verfallen zu jedem Monatsende. Auf Wunsch kann dieses Kontingent aufgestockt werden.</p>
Vor Ort Tage pro Jahr	<p>Ab dem Paket Silber sind Consulting Tage pro Jahr bei Ihnen vor Ort enthalten. Für diese Tage kommen für Kunden aus Deutschland und Österreich keine weiteren Kosten zu (Reisekosten etc. sind bereits enthalten).</p>

## Für Rückfragen stehen wir Ihnen sehr gerne zur Verfügung!

Kontaktdaten
<p><b>NETWAYS GmbH</b>            Deutschherrnstr. 15-19            90429 Nürnberg</p> <p>Tel.: + 49 911 92885-66            Fax: + 49 911 92885-77</p> <p>E-Mail: <a href="mailto:sales@netways.de">sales@netways.de</a>            Web: <a href="http://www.netways.de">http://www.netways.de</a></p>