



# **ANSIBLE**

## **SUPPORTVERTRÄGE**

# ANSIBLE SUPPORTVERTRÄGE ANSIBLE

Den Betrieb Ihrer Ansible Umgebung unterstützen wir gerne durch unsere Supportleistungen. Für Ansible bieten wir die folgenden Vertragsformen an, dabei skalieren die Preise je nach Umfang der Leistungen sowie Anzahl der Supportfälle pro Jahr.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie Beratung bei der Auswahl des richtigen Paketes benötigen.

## UNSERE ANSIBLE SUPPORTVERTRÄGE SIND IN FOLGENDEN PAKETEN VERFÜGBAR:

SUPPORT LEVEL	STARTER	BASIC	PREMIUM	ENTERPRISE
<b>Basisleistungen</b>				
Servicefenster	Mo – Fri 8x5 <sup>2</sup>	Mo – Fri 8x5 <sup>2</sup>	Mo – Fri 8x5 <sup>2</sup>	Mo – So 24x7 <sup>2</sup>
Reaktionszeiten	Level 3: NBD <sup>3</sup> Level 2: NBD <sup>3</sup> Level 1: NBD <sup>3</sup>	Level 3: 8h Level 2: NBD <sup>3</sup> Level 1: NBD <sup>3</sup>	Level 3: 4h Level 2: 8h Level 1: NBD <sup>3</sup>	Level 3: 2h Level 2: 4h Level 1: NBD <sup>3</sup>
Anzahl Supportanfragen pro Jahr	12	24	36	48
Anzahl Ansprechpartner	1	2	3	5
<b>Supportkanäle</b>				
E-Mail	✓	✓	✓	✓
Telefon	✓	✓	✓	✓
Remoteunterstützung	✓	✓	✓	✓
Remote Consulting Tage	Ø	Ø	1	2
<b>Unterstützung für</b>				
Playbooks	✓	✓	✓	✓
Rollen	✓	✓	✓	✓
Collections	✓	✓	✓	✓
Modules	Ø	Ø	✓	✓
GUIs: Rundeck/Semaphore/AWX	Ø	Ø	Ø	✓
<b>Paketpreise (jährlich)</b>				
	<b>5.000 €<sup>1</sup></b>	<b>10.000 €<sup>1</sup></b>	<b>20.000 €<sup>1</sup></b>	<b>30.000 €<sup>1</sup></b>

<sup>1</sup> 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 <sup>3</sup> Monaten gekündigt wird.

<sup>2</sup> Die Servicezeiten gelten in der Zeitzone mitteleuropäische Zeit (MEZ) und nicht an Deutschland- und bayernweiten Feiertagen.

<sup>3</sup> Reaktion bis zum Ende des nächsten Werktages (Mo – FR. - Next Business Day).

## SEVERITY LEVEL DEFINITIONEN

**Level 3** Kritischer größerer Dienstausfall, durch den der Service vollständig unterbrochen wird.

**Level 2** Wesentlicher Ausfall, durch den der Service massiv unterbrochen wird oder es zu größeren Verzögerungen kommt.

**Level 1** Standard-Serviceausfall mit keinem oder unerheblichem Einfluss auf die Verfügbarkeit der Systeme.

Bei Fragen und Angebotswünschen erreichen Sie uns unter:

**sales@netways.de** oder telefonisch **+49 911 9288566**