



# PROMETHEUS

## SUPPORTVERTRAG

# PROMETHEUS SUPPORTVERTRAG



## Prometheus

Den Betrieb Ihrer Prometheus Umgebung unterstützen wir gerne durch unsere Supportleistungen. Für Prometheus bieten wir einen Basissupportvertrag und weitere Supportoptionen an.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie Beratung bei der Auswahl der passenden Optionen benötigen.

Basisleistungen	
Servicefenster	Mo – Fri 8x5 <sup>1</sup>
Reaktionszeiten	Level 3: 4h Level 2: NBD <sup>2</sup> Level 1: NBD <sup>2</sup>
Anzahl Supportanfragen pro Jahr	24
Anzahl Ansprechpartner auf Kundenseite	2 <sup>3</sup>
Supportkanäle	
E-Mail	✓
Telefon	✓
Remoteunterstützung	✓
Remote Consulting Tage	1 <sup>3</sup>
Paketpreise (jährlich)	
	<b>10.000 €<sup>4</sup></b>
Addonpreise (jährlich)	
Unterstützung für PromQL (24 Anfragen pro Jahr)	<b>5.000 €<sup>4</sup></b>
Unterstützung für Grafana (12 Anfragen pro Jahr)	<b>5.000 €<sup>4</sup></b>

<sup>1</sup> Die Servicezeiten gelten in der Zeitzone mitteleuropäische Zeit (MEZ) und nicht an Deutschland- und bayernweiten Feiertagen.

<sup>2</sup> Reaktion bis zum Ende des nächsten Werktages (Mo – FR. - Next Business Day).

<sup>3</sup> Diese Optionen können gegen Aufpreis angepasst werden.

<sup>4</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 3 Monaten gekündigt wird.

## SEVERITY LEVEL DEFINITIONEN

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

**Level 2** Wesentlicher Ausschlag, 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.

### WEITERE INFORMATIONEN ZU PROMETHEUS UND UNSEREN LEISTUNGEN

- Prometheus Projekt
- NETWAYS Outsourcing
- NETWAYS Beratung
- NETWAYS Support

Bei Fragen und Angebotswünschen erreichen Sie uns unter: [sales@netways.de](mailto:sales@netways.de)