



# ICINGA

## SUBSKRIPTION UND SUPPORTVERTRÄGE

# ICINGA SUBSKRIPTION



Icinga bietet eine Subskription gegen eine jährliche Abonnementgebühr von **5.000 €<sup>4</sup>**.

Diese Subskription beinhaltet folgende Leistungen:

## ICINGA PAKETE

Icinga stellt Kunden betriebssystemspezifische Pakete zur Verfügung. Neue Pakete für die folgenden Betriebssysteme sind in der Subskription enthalten:



**Red Hat Enterprise Linux (RHEL)**  
(und alle Derivate)



**Amazon Linux 2**



**SUSE Linux Enterprise Server (SLES)**

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die Anzahl der Installationen ist nicht limitiert und alle Pakete sind uneingeschränkt verfügbar. Die Lizenz gilt unternehmensweit pro Kunde.

Um die Pakete für ein bestimmtes Betriebssystem herunterzuladen, besucht unser Paket-Repository unter **[packages.icinga.com/subscription](https://packages.icinga.com/subscription)**

**Alle oben aufgeführten Leistungen sind auch in den Icinga Supportverträgen enthalten (siehe nächste Seite).**

Bitte frag uns nach dem Benutzernamen und Passwort.  
Für Kunden ohne Supportvertrag oder aktive Subskription, bieten wir einen **kostenlosen 60-Tage Testzugang** an.

## ICINGA SOFTWARE SUBSCRIPTION

Die Icinga Software Subscription gewährt Zugang zu ausgewählten Icinga-Modulen, die ausschließlich Kunden mit einer aktiven Subscription zur Verfügung stehen. Diese Module bieten erweiterte Funktionen und Verbesserungen, die die Möglichkeiten von Icinga über das Standardangebot hinaus erweitern.

Support-Kunden profitieren von dauerhaftem Zugang zu diesen Modulen im Rahmen ihrer bestehenden Vereinbarung.

Die Abonnementpreise werden jährlich berechnet und beinhalten ein volles Jahr Zugriff und Updates.

### EXKLUSIVE MODULE

Die folgenden Icinga-Module und Erweiterungen können einzeln oder im Paket mit dem Icinga Repository-Abonnement erworben werden. Detaillierte Beschreibungen und Dokumentationen sind auf der **Icinga-Website** verfügbar.

	INDIVIDUELL	IM PAKET
	Einzelnes Modul	Inklusive Repository Subscription
<b>Modul</b> Icinga Dependency Views	€ 2.000	€ 6.000

# ICINGA 2 SUPPORTVERTRÄGE

Den Betrieb Ihrer Icinga 2 Umgebung unterstützen wir gerne durch unsere Supportleistungen. Für Icinga 2 bieten wir die folgenden Vertragsformen an, dabei skalieren die Preise je nach Größe des Netzes sowie Umfang der Serviceleistung. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie Beratung bei der Auswahl des richtigen Paketes benötigen.

## UNSERE ICINGA 2 SUPPORTVERTRÄGE SIND IN FOLGENDEN PAKETEN VERFÜGBAR:

SUPPORT LEVELS	BASIC	PREMIUM	ENTERPRISE
<b>Basisleistungen</b>			
Servicefenster	Mo – Fri 8x5 <sup>2</sup>	Mo – Fri 8x5 <sup>2</sup>	Mo – So 24x7 <sup>2</sup> <b>Nur EU</b>
Reaktionszeiten	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 Supportfälle	Unlimitiert	Unlimitiert	Unlimitiert
Anzahl Icinga Hosts	Unlimitiert	Unlimitiert	Unlimitiert
Anzahl Ansprechpartner	2 <sup>1</sup>	3 <sup>1</sup>	5 <sup>1</sup>
Icinga Subskription	✓	✓	✓
<b>Supportkanäle</b>			
E-Mail	✓	✓	✓
Telefon	✓	✓	✓
Remoteunterstützung	✓	✓	✓
Remote Consulting Tage	Ø	1 <sup>1</sup>	2 <sup>1</sup>
<b>Bedingungen</b>			
Icinga 2 Server	2 <sup>1</sup>	5 <sup>1</sup>	10 <sup>1</sup>
Support für offizielle Icinga 2 Addons	✓	✓	✓
Support für Integration	✓	✓	✓
Icinga Subscription	✓	✓	✓
24x7 Fälle/Jahr	Ø	Ø	18 <sup>1</sup>
<b>Unterstützte Module</b>			
Basismodule	✓	✓	✓
Erweiterte Module	0 <sup>1</sup>	Unlimitiert	Unlimitiert
<b>Exklusive Module</b>			
Icinga Dependency Views	✓	✓	✓
<b>Paketpreise (jährlich)</b>			
	<b>15.000 €<sup>4</sup></b>	<b>30.000 €<sup>4</sup></b>	<b>60.000 €<sup>4</sup></b>
<b>Addonpreise (jährlich)</b>			
Weiterer Icinga 2 Server	<b>Auf Anfrage<sup>5</sup></b>	<b>Auf Anfrage<sup>5</sup></b>	<b>Auf Anfrage<sup>5</sup></b>
Weitere Erweiterte Module	<b>5.000 €<sup>4</sup></b>	<b>Unlimitiert</b>	<b>Unlimitiert</b>
Databank Support (MySQL/MariaDB/PostgreSQL)	<b>2.500 €<sup>4</sup></b>	<b>5.000 €<sup>4</sup></b>	<b>15.000 €<sup>4</sup></b>

- <sup>1</sup> Alle gekennzeichneten Supportmodule können bei den Support-Leveln BASIC, PREMIUM und ENTERPRISE erweitert werden. Gerne erstellen wir Ihnen dazu ein Angebot.
- <sup>2</sup> Die Servicezeiten gelten in der Zeitzone mitteleuropäische Zeit (MEZ) und bei 8x5 nicht an Deutschland- und bayernweiten Feiertagen.
- <sup>3</sup> Reaktion bis zum Ende des nächsten Werktages (Mo – FR. - Next Business Day).
- <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.
- <sup>5</sup> Die Preise für Icinga Server sind Staffelpreise, abhängig von Größe und Komplexität der Umgebung.

## ERKLÄRUNGEN ZU DEN EINZELNEN SUPPORTELEMENTEN

### ANZAHL ICINGA 2 SERVER

Die Anzahl der Icinga Server ist je nach Supportpaket definiert. Auf Wunsch kann diese Anzahl aufgestockt werden. Ein Icinga Server ist jede Icinga Installation, egal ob es sich um einen Satelliten oder Node oder Ihren zentralen Icingaserver handelt. Icinga 2 Agenten werden hier nicht dazu gezählt.

### SUPPORT FÜR OFFIZIELLE ICINGA 2 ADDONS

Icinga 2 kann frei erweitert werden. Wir unterstützen alle offiziellen Icinga 2 Addons im Rahmen unserer Supportverträge. Details siehe [icinga.com/subscription](https://icinga.com/subscription).

### SUPPORT FÜR INTERGRATIONSADDONS

Für Icinga 2 gibt es mehr als 200 Addons, die von der Icinga Community entwickelt wurden. Ab dem Paket BASIC ist der Support für diese Addons enthalten - sofern diese zu Icinga 2 kompatibel sind. Weitere Open Source Tools wie Puppet, Ansible, Elastic Search, Graylog, MySQL, MariaDB etc. sind von den Icinga 2 Supportverträgen nicht umfasst.

**Beispiele:** Das Icinga 2 Puppet Module ist beinhaltet, Ihre Puppet Environment ist nicht umfasst.

Das IDO Datenbankschema ist beinhaltet, Ihr MySQL/MariaDB/PostgreSQL Setup ist nicht umfasst (siehe ADDONS).

Bitte fragen Sie uns nach unseren speziellen Supportverträgen für viele weitere Open Source Tools.

**WICHTIGER HINWEIS:** Support für Addons aus der Icinga Community wird nach dem Best-Effort Prinzip gewährleistet, d.h. wir bemühen uns im Rahmen der Wirtschaftlichkeit um eine saubere Lösung für unsere Supportkunden, können aber keine Lösungen garantieren.

## ICINGA SUBSKRIPTION

Zugang zu allen Paketen aus der Icinga Subskription. Kunden mit einem Supportvertrag müssen keine gesonderte Subscription beauftragen und bekommen nach Vertragsschluss Zugriff auf die Icinga Repositories.

## ANZAHL 24X7 CASES/JAHR

Im Supportpaket ENTERPRISE sind pro Vertragsjahr Supportcases für Notfalleinsätze außerhalb der Geschäftszeiten enthalten.

## 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.

## SUPPORT VON ICINGA

Icinga unterstützt NETWAYS bei allen Level 3 Supportfällen mit dem Icinga Development Team.

## DATENBANKSUPPORT

Supportaddon für MySQL/MariaDB/PostgreSQL, wenn die Datenbank exklusiv für Icinga 2 genutzt wird.

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