

Supportmatrix

Pentaho/Palo

Stand Mai 2010



Supportvertragsarten (X= im Paket nicht verfügbar/■=im Paket enthalten○= optional, Preis auf Anfrage)					
Servicefenster	Mo. bis Fr., 8:00 bis 17:00 Uhr MEZ, nicht an Feiertagen				7x24
	Small	Medium	Large	X-Large	XX-Large
Reaktionszeit	24 h	8 h	6 h	4 h	4 h
Anzahl der Ansprechpartner (Named Caller) pro Lösung	1	2	3	6	8
Supportkanäle					
E-Mail Support	■	■	■	■	■
Störungsannahme via Telefon	x	■	■	■	■
Support via Remote Login	x	■	■	■	■
Remote Stunden pro Monat	x	2	4	6	8
Supportleistungen					
Anzahl der Pentaho/Palo Server	1	2	4	8	8
Support für Cluster-Betrieb	x	x	x	■	■
Bereitstellung eines Pentaho/Palo Testsystems (Remote) [1]	x	x	x	■	■
Validieren von Pentaho/Palo Erweiterungen im Testsystem[1]	x	x	x	○	○
Vor Ort Besuche pro Jahr	x	x	1	2	2
System Health Check (jährlich) [2]	x	x	x	■	■
ETL-Support (Cases pro Monat)	x	1	5	10	unlimitiert
OLAP-Support (Cases pro Monat)	x	1	5	10	unlimitiert
Reporting-Support (Cases pro Monat)	x	1	5	10	unlimitiert
Planungs-Support (Cases pro Monat)	x	○	○	○	○
Paketpreise, Konditionen					
Paketpreise (jährlich)	○	○	○	○	○
Discount auf Business Intelligence Dienstleistungen	x	x	○	○	○
Optionale Leistungen					
Zusätzlicher Pentaho/Palo Server	x	○	○	○	○
Zusätzliche Remote Login Stunde	x	○	○	○	○
Zusätzl. Supportzugang (personalisiert)	x	○	○	○	○
Support für Cluster-Betrieb	x	x	○	■	■
Bereitstellung eines Pentaho/Palo Testsystems (Remote)[1]	x	○	○	■	■
Validieren von Pentaho/Palo Erweiterungen im Testsystem[1]	x	○	○	○	○
System Health Check (jährlich) [2]	x	○	○	■	■
7/24 Stunden Support	x	x	○	○	■

[1] Dem Kunden wird eine von it-novum gehostete virtuelle Pentaho/Palo Umgebung zu Testzwecken zur Verfügung gestellt. Dies beinhaltet zwei Remotezugänge, sowie tägliche Datensicherung und auf Wunsch eine Wiederherstellung der Daten/System (einmal im Monat kostenfrei). Der Kunde kann hierauf Änderungen, Konfigurationen und Erweiterungen testen, bevor er diese am Produktivsystem vornimmt. Durch die Validierung von Pentaho/Palo Erweiterungen im Testsystem kann der Kunde prüfen lassen, ob seine selbst erstellten oder modifizierten Module und Erweiterungen mit Pentaho/Palo lösungskonform arbeiten. Hierbei wird die Funktionalität und Erweiterbarkeit von Pentaho/Palo, im Rahmen des definierten Funktionsumfangs und der bereitgestellten Updates / Patches geprüft. Die Validierung umfasst keine Leistungen, die das Modifizieren des vom Kunden abgegebenen Quellcodes beinhaltet. Die Validierung weist lediglich die Kompatibilitätsprobleme aus.

[2] Im Rahmen des System Health Checks wird die vom Kunden überwachte Pentaho/Palo Umgebung einmal jährlich erfasst und analysiert. So kann it-novum den Kunden bei der Erweiterung / Optimierung der vorhandenen Umgebung beraten und hat im Supportfall alle notwendigen Informationen schneller im Zugriff.

Allgemeine Hinweise: 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.