



The Linux & Open Source Company

# ATIX Leistungen



## Support

---

- 9x5 oder 24x7 (nur Severity 1)
- Remote – nur über Ticketsystem, keine Fernwartung
- Flatrate

## Leistungen

---

- Fehleranalyse und Anleitung zur Fehlerbehebung
- Auswertung von orcharhino-debug (oder ähnlichen Tools) erzeugten Systeminformationen
- Support des Systems "orcharhino-server" und "orcharhino-proxy" bis Oberkante Schnittstelle zu externer Ressource (Bsp.: Schnittstelle = Übergang zum externen Netzwerk) und nur Komponenten in Bezug zur Funktion der orcharhino Serverkomponenten sowie der Funktion von verteilten orcharhino server/proxy Komponenten untereinander
- Support des Systems "orcharhino-client": nur subscription-manager, yum, apt, zypper, puppet/Saltstack client (allgemein: Komponenten zur Anbindung an orcharhino)
- Analyse und Anleitung nur für seitens ATIX akzeptierte Fehlerzustände und Funktionen, deren korrekte Verwendung sich nicht aus der offiziellen orcharhino Dokumentation/Knowledgebase ergibt, ggf. Verweis auf Dokumentation/Knowledgebase
- Support für alles, was Teil des Installers ist und nicht (ausreichend) dokumentiert ist
- Plugins aus dem Installer werden nur bis Oberkante "Installation ist erfolgreich" ist erfolgreich abgelaufen. Konfiguration/Einrichtung → höhere Pakete
  - Ausnahme: Compute Resources werden bis hin zur erfolgreichen Anbindung einer neuen CR supported
  - Ausnahme: Das scc Plugin wird komplett supported
- network install, discovery, bootdisk, NICHT bare metal: Host kann nach Anleitung erfolgreich ausgerollt werden



## Betriebsunterstützung

---

- 9x5
- Remote
- Fernwartung
- Maintenance Fenster (14 Tage Vorab-Ankündigung)

### Leistungen

---

#### ***Selbstständige Betriebsunterstützung:***

- Tätigkeiten aus unten dargestellten Bereichen, die über die in Support genannten Tätigkeiten hinaus gehen. Diese müssen seitens des Kunden stets explizit angefordert werden.
- Nur möglich für folgende Systeme: orcharhino-server/-proxy/-client

#### ***Tätigkeitsfelder:***

- Management der Systeme und ihrer Funktionen, ohne Installation und/oder Konfiguration von Komponenten, die den bestehenden Funktionsumfang zum Zeitpunkt der Übergabe durch unsere Berater an den Kunden hinaus erweitern.
- Die Funktionserweiterung muss auf Basis bereits installierter und konfigurierter Anwendungen möglich sein.
- Übernommen wird eine Administratorenrolle, deren Aufgabe den täglich wiederkehrenden Standard-Tasks mit einer existierenden orcharhino Installation entsprechen.

#### ***Positiv-Beispiele (fallen in den Scope dieser Position):***

- Einbindung eines neuen Betriebssystems inkl. Repo/Produkt/Content View und Templates
- Ausrollen neuer Hosts über orcharhino bestehende Funktionalitäten
- Einbindung neuer VirtualisierungsHosts desselben Systemtyps, wie bereits genutzt (somit ohne Installation eines neuen Plugins)
- Arbeit mit bestehenden Configmanagementtools
- Arbeit mit den Funktionen der Web Oberfläche und deren Entsprechungen auf der Kommandozeile
- Einspielen von veröffentlichten Patches, die im Serviceportal als vom Kunden selbst zu installieren angegeben sind (solange das Zielpublikum der Announcements im Serviceportal der dortige Administrator ist)



- Anpassung von Templates an neue Kundenanforderungen
- Erstellung neuer Templates
- Einbindung neuer VirtualisierungHosts eines zusätzlichen Virtualisierungstyps
- Erweiterung der Infrastruktur um zusätzliche orcharhino-server/-proxies
- Einbindung / Konfiguration neu hinzukommender Configmanagementtools
- Installation von 3rd Party (=nicht für die bestehenden orcharhino-bezogenen Funktionalitäten notwendigen) Programmen auf orcharhino-server/-proxy/-client
- Keine Nutzung von Tools und Prozeduren, die an den Funktionen, Prozeduren und Abläufe der Weboberfläche umgehen oder nur in Teilen ausführen
- Inhalte der Knowledgebase des Serviceportals sind eine reine Informationsquelle für den Kunden, erweitern aber nicht das durch die Betriebsunterstützung zu leistende Themenspektrum

***Aufwand/Kontingent:***

- Packet "S": 2x4h oder Update Option
- Packet "M": 5 Tage
- Packet "L": 10 Tage)



## Betriebsübernahme

---

- 9x5
- Remote
- Fernwartung
- Flatrate (individuell verhandelt)
- Maintenance Fenster (14 Tage Vorab-Akündigung)

### Leistungen

---

#### ***Selbstständige Betriebsunterstützung:***

- Tätigkeiten aus unten dargestellten Bereichen, die über die in (\*) genannten Tätigkeiten hinaus gehen und in vorheriger Kunden-spezifischer Absprache komplett in Eigenregie durch ATIX übernommen werden.
- Nur möglich für folgende Systeme: orcharhino-server/-proxy/-client

#### ***Erweiterung einer bestehenden Lösung:***

- Erweiterung eines Systems aus dem Bereich orcharhino-server/-proxy/-client um orcharhino-spezifische Programme, Konfigurationen und Funktionen

#### ***Positiv-Beispiele (fallen in den Scope dieser Position):***

- Installation und Konfiguration neuer Programmkomponenten wie z.B. Plugins zur Erweiterung der Funktionalität um das Management weiterer Virtualisierungsarten oder weiterer Configmanagementtools

#### ***Negativ-Beispiele (fallen nicht in den Scope dieser Position):***

- Projektierung, Installation, Inbetriebnahme neuer, vom bisher betreuten System unabhängigen, orcharhino-server/-proxies/-clients
- Installation und Konfiguration eines weiteren orcharhino-servers/-proxies, der in Verbindung mit dem bisher betreuten System arbeitet



## Consulting

---

- 9x5
- Büro oder vor Ort
- Fernwartung

### Leistungen

---

#### ***Erweiterung einer bestehenden Lösung***

- Erweiterung eines Systems aus dem Bereich orcharhino-server/-proxy/-client um orcharhino-spezifische Programme, Konfigurationen und Funktionen

#### ***Positiv-Beispiele (fallen in den Scope dieser Position):***

- Installation und Konfiguration neuer Programmkomponenten wie z.B. Plugins zur Erweiterung der Funktionalität um das Management weiterer Virtualisierungsarten oder weiterer Configmanagementtools
- Installation und Konfiguration eines weiteren orcharhino-servers/-proxies, der in Verbindung mit dem bisher betreuten System arbeitet
- Projektierung, Installation, Inbetriebnahme neuer, vom bisher betreuten System unabhängigen, orcharhino-server/-proxies/-clients
- Tätigkeiten, die in keinem Zusammenhang mit dem bisher betreuten System stehen, sondern eine neue, unabhängige Einheit realisieren. z.B.: die Installationen eines neuen orcharhino-Systems "auf der grünen Wiese"

#### ***Aufwand/Kontingent***

- Packet "S": 2x4h oder Update Option
- Packet "M": 5 Tage
- Packet "L": 10 Tage)

