StorMagic

SUPPORT LEITFADEN

Best Support
Small Business
FALL 2024

STORMAGIC™ SUPPORT-RICHTLINIE UND LIFECYCLE

Updated: 23rd June 2025

SUPPORT LEVEL

Die StorMagic-Supportpolitik besteht aus Pre-Sales-Support, Gold-Support und Platinum-Support. In diesen Supportplänen sind unterschiedliche Support-Level hinsichtlich Reaktionszeit, Supportzeiten und Art der Dienstleistung enthalten. Außerdem werden StorMagic Supportanfragen je nach Schweregrad in vier Stufen eingeteilt (siehe Schweregradtabelle Seite 3). Der StorMagic-Support wird sich um die Unterstützung, Diagnose und Behebung von Problemen im Zusammenhang mit der StorMagic-Software bemühen. Dies setzt voraus, dass die Software gemäß StorMagic Best Practices und Installationsanweisungen installiert wurde.

Probleme, die nicht direkt mit der StorMagic-Software zusammenhängen, einschließlich Hardwareprobleme, falsche Hardwaretreiber/Firmware, falsche Netzwerkkonfiguration, Hypervisorkonfiguration usw., fallen nicht unter den StorMagic-Supportvertrag. Der StorMagic Support kann Ihnen jedoch bei der Suche nach möglichen Lösungen zur Behebung des Problems behilflich sein.

PRE-SALES-UNTERSTÜTZUNG

Während der Testphase erhält der Kunde Gold-Support, eine Demonstration und Unterstützung bei der Erstinstallation.

	GOLD SUPPORT	PLATINUM SUPPORT
Öffnungszeiten des Dienstes	8 Stunden pro Tag[1] (Mo - Fr)	24 Stunden am Tag[2] (7 Tage die Woche)
Dauer der Dienstleistung	1, 3 oder 5 Jahre	1, 3 oder 5 Jahre
Produkt-Updates	Ja	Ja
Produkt-Upgrades	Ja	Ja
Zugriffsmethode	Email	E-Mail + Telefon (über das Platin-Kontaktformular auf support.stormagic.com)
Antwort-Methode	E-mail + WebEx	E-mail + Telefon + WebEx
Anzahl der Support-Administratoren pro Vertrag	2	4
Reaktionszeit	4 Stunden	1 Stunde
KMaaS-Wartung	-	24-Stunden-Benachrichtigungsfrist für Wartungsarbeiten

[1] Gold-Support ist nur von 07:00 UTC/DST bis 01:00 UTC/DST verfügbar. Wenn Ihre Geschäftszeiten außerhalb dieses Zeitfensters liegen, müssen Sie Platinum Support erwerben
[2] Weltweiter 24x7-Support für Probleme des Schweregrads 1 - Critical Down und des Schweregrads 2 - Degraded

StorMagic. Urheberrecht © 2025. Alle Rechte vorbehalten. StorMagic, SvSAN, SvKMS und SvHCI sind Handelsmarken von StorMagic Ltd.

VERTRAGSSTRAFEN UND SUPPORT

StorMagic ist bestrebt, Kunden zu benachrichtigen, wenn Supportvereinbarungen erneuert werden müssen. Wenn ein Supportvertrag abläuft, ist der Zugang zu Supportmitarbeitern, Patches und Bugfixes nicht möglich, bis ein neuer abgeschlossen ist. Neue Anfragen können nicht immer sofort bearbeitet werden und der Abschluss eines neuen Vertrages kann einige Tage dauern. Während dieser Zeit ist kein Support möglich.

Der neue Supportvertrag wird auf das Datum zurückdatiert, an dem der ursprüngliche Supportvertrag zu Ende war. Für diesen Zeitraum wird der aktuelle Support-Tarif zuzüglich einer Vertragsstrafe in Höhe von 20"% in Rechnung gestellt. Voraussetzung für den Abschluss eines gültigen Supportvertrages ist außerdem der Erwerb eines Supportvertrages für mindestens ein Jahr. Für diesen Zeitraum gilt der Standardtarif.

PRODUCT LIFECYCLE MATRIX

Der allgemeine Support beginnt mit dem Datum der allgemeinen Verfügbarkeit einer Hauptversion ("GA") und hat eine feste Laufzeit. General Support für Kunden mit gültigem Supportvertrag umfasst Wartungsupdates, Upgrades, Bugfixes, Sicherheitsupdates und technischen Support.

Technische Anleitungen werden, wenn verfügbar, nach Ablauf des allgemeinen Supports für einen bestimmten Zeitraum zur Verfügung gestellt. Technische Anleitungen sind über das Online-Portal erhältlich, Telefonsupport wird nicht angeboten. Kunden können eine Online-Supportanfrage stellen, um Support und Workarounds für Probleme zu erhalten, die nur unterstützte Konfigurationen betreffen. Während der Technical Guidance stellt StorMagic keine neuen Updates, Sicherheitspatches oder Bugfixes zur Verfügung, sofern nicht anders angegeben. Technical Guidance ist für Kunden gedacht, die in stabilen Umgebungen mit Systemen unter stabiler Last arbeiten.

SvSAN™ LIFECYCLE MATRIX

VERSION	GENERAL AVAILABILITY *(YYYY / MM / DD)*	END OF SUPPORT *(YYYY / MM / DD)*	END OF TECHNICAL GUIDANCE *(YYYY / MM / DD)*
SvSAN 6.3	2022 / 05 / 12	2027 / 05 / 12	2029 / 05 / 12
SvSAN 6.2	2018 / 06 / 13	2025 / 06 / 13	2027 / 06 / 13
SvSAN 6.1	2017 / 04 / 27	2022 / 04 / 27	2024 / 04 / 27
SvSAN 6.0	2016 / 09 / 01	2021 / 09 / 01	2023 / 09 / 01
SvSAN 5.3	2016 / 01 / 05	2021 / 01 / 05	2023 / 01 / 05

SvHCI™ LIFECYCLE MATRIX

VERSION	GENERAL AVAILABILITY *(YYYY / MM / DD)*	END OF SUPPORT *(YYYY / MM / DD)*	END OF TECHNICAL GUIDANCE *(YYYY / MM / DD)*
SvHCI 1.3	2025 / 01 / 15	2030 / 01 / 15	2032 / 01 / 15
SvHCI 1.2	2024 / 08 / 14	2029 / 08 / 14	2031 / 08 / 14

SvKMS™ LIFECYCLE MATRIX

VERSION	GENERAL AVAILABILITY *(YYYY / MM / DD)*	END OF SUPPORT *(YYYY / MM / DD)*	END OF TECHNICAL GUIDANCE *(YYYY / MM / DD)*
SvKMS 2.6	2021 / 05 / 11	2026 / 05 / 11	2028 / 05 / 11
SvKMS 2.5	2020 / 11 / 10	2025 / 11 / 10	2027 / 11 / 10
SvKMS 2.4	2020 / 07 / 01	2025 / 07 / 01	2027 / 07 / 01
SvKMS 2.3	2020 / 04 / 06	2025 / 04 / 06	2027 / 04 / 06
SvKMS 2.2	2019 / 09 / 30	2024 / 09 / 30	2026 / 09 / 30
SvKMS 2.1	2019 / 06 / 17	2024 / 06 / 17	2026 / 06 / 17
SvKMS 2.0	2019 / 03 / 11	2024 / 03 / 11	2026 / 03 / 11
SvKMS 1.1	2018 / 09 / 11	2023 / 09 / 11	2025 / 09 / 11

StorMagic. Urheberrecht © 2025. Alle Rechte vorbehalten. StorMagic, SvSAN, SvKMS und SvHCI sind Handelsmarken von StorMagic Ltd.

SCHWERE-GRAD:	DEFINITION	SvHCI/SvSAN BEISPIEL (S)	SvKMS BEISPIEL (S)
SCHWERE-GRAD 1 ***CRITICAL DOWN***	**Es gibt ein großes Problem, das den Betrieb stark behindert.** - Es kommt zu erheblichen Ausfällen von Diensten und Daten. Dies führt zu schwerwiegenden Störungen der Geschäftsprozesse. - Es besteht ein erhebliches Risiko, dass alle oder ein wesentlicher Teil der geschäftskritischen Daten verloren gehen oder beschädigt werden.	- Eine SvHCI/SvSAN-Produktionsumgebung ist ausgefallen/unverfügbar oder stark ausfallgefährdet - Daten sind nicht verfügbar. Ein Problem mit SvHCI/SvSAN hat zu Datenbeschädigung oder Datenverlust geführt	- Eine SvKMS-Produktionsumgebung ist ausgefallen/unverfügbar oder stark ausfallgefährdet - Zur Zeit sind die Schlüssel, die in SvKMS gespeichert sind, nicht verfügbar. Ein SvKMS-Problem hat dazu geführt, dass die Schlüssel für einen Workflow/Anwendung nicht verfügbar sind, mit schwerwiegenden Folgen
SCHWERED-GRAD 2 ***DEGRADIERT***	**Die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit sind gering.** - Der Betrieb ist stark beeinträchtigt. Daten sind jedoch verfügbar, eingeschränkter Betrieb möglich - Erhebliche Leistungsprobleme bei der Speicherung - Es besteht das Risiko weiterer Ausfälle, wodurch das Problem auf Schweregrad 1	- Eine SvHCI/SvSAN-Produktionsumgebung befindet sich derzeit nicht in einem hochverfügbaren oder optimalen Zustand, und es ist keine Abhilfe verfügbar	- Eine SvKMS-Produktionsumgebung befindet sich derzeit nicht in einem hochverfügbaren oder optimalen Zustand. Es ist keine Abhilfe verfügbar.
SCHWERE-GRAD 3 ***GERINGFÜGIG***	**Geschäftsauswirkungen gering.** - Ausfall oder Beeinträchtigung eines Nicht-Produktionssystems (z. B. Testsystem, Evaluierungs-/Konzeptnachweisumgebung). - Unkritische Funktionen sind verloren gegangen - Geringfügige Performanceprobleme im Zusammenhang mit der Speicherung	- Eine SvHCI/SvSAN-Umgebung befindet sich in einem degradierten Zustand. Es gibt jedoch einen Workaround, der sicherstellt, dass der Speicher verfügbar ist, damit die Daten verfügbar sind.	- Eine SvKMS-Produktionsumgebung befindet sich in einem Zustand, in dem der Betrieb gestört ist. Zur Gewährleistung der Ausfallsicherheit und zur Aufrechterhaltung des Workflows gibt es einen Workaround.
SEVERITY 4 ***NORMAL***	**Es gibt keine Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.**	- Allgemeine Fragen zur Produktnutzung - Kleinere Probleme, einschließlich kleinerer Anzeigeprobleme, Fehler/Feedback in der Dokumentation - Feature-Anfragen oder Produktverbesserungen	- Allgemeine Fragen zur Produktnutzung - Kleinere Probleme, einschließlich kleinerer Anzeigeprobleme, Fehler/Feedback in der Dokumentation - Feature-Anfragen oder Produktverbesserungen

StorMagic. Urheberrecht © 2025. Alle Rechte vorbehalten. StorMagic, SvSAN, SvKMS und SvHCI sind Handelsmarken von StorMagic Ltd.

PROFESSIONAL SERVICES

Für weitere Informationen über unser Angebot an professionellen Dienstleistungen wenden Sie sich bitte an unser Vertriebsteam:
sales@stormagic.com

VERFÜGBARKEIT GOLD SUPPORT	ZEITZONEN
KANADA, USA UND MEXIKO 9 BIS 17 UHR	Atlantische Zeit (UTC -04:00) Östliche Zeit (UTC -05:00) Zentrale Zeit (UTC -06:00) Bergzeit (UTC -07:00) Pazifische Zeit (UTC -08:00)
SÜDAMERIKA 9 bis 17 Uhr	Südamerikanische Ostzeit (UTC -03:00) Südamerikanische Westzeit (UTC -04:00) Südamerikanische Pazifikzeit (UTC -05:00)
EUROPA 9 bis 17 Uhr	GMT/Westeuropäische Zeit (UTC +00:00) Mitteleuropäische Zeit (UTC +01:00) Osteuropäische Zeit (UTC +02:00)
AFRIKA 9 bis 17 Uhr	GMT (UTC +00:00)Westafrikanische Zeit (UTC +01:00) Zentralafrikanische Zeit/Südafrikanische Zeit (UTC +02:00)
MITTLERER OSTEN 9 bis 17 Uhr	Osteuropäische Zeit (UTC +02:00)

StorMagic. Urheberrecht © 2025. Alle Rechte vorbehalten. StorMagic, SvSAN, SvKMS und SvHCI sind Handelsmarken von StorMagic Ltd.