



FAQ

PREGUNTAS FRECUENTES



1. INTEGRACIÓN FAQ

Estoy interesado en los plugins de VMware, Oracle, Exchange, Active Directory, DB2, JBOSS, Tomcat y Weblogic, entre muchos otros. ¿Qué tengo que hacer para acceder a ellos?

Todos esos plugins son Enterprise. Para disponer de acceso a la librería de módulos y disfrutar de los plugins Enterprise <http://pandorafms.com/Library/repository/ES> tendrá que adquirir una licencia Enterprise. Con la versión Open Source sólo podrá utilizar los plugins Open Source.

¿Está incluido el plugin SAP en la licencia Enterprise?

No, ésta es la única excepción. Este plugin está certificado por SAP (tm) y se vende aparte. De hecho, sólo se lo podemos vender a los clientes de la versión Enterprise.

¿Qué tengo que hacer para pasar de la versión Open Source a la versión Enterprise?

Para pasar de la versión de código abierto a la versión Enterprise, basta con instalar dos paquetes e introducir el número de serie. El cambio es inmediato y podrá empezar a utilizar la versión Enterprise sin migraciones ni paradas de servicio.

¿Qué capacidad real tiene Pandora FMS en producción?

Rakuten, una de las mayores tiendas online en Japón, y Telefónica, una de las multinacionales más grandes del sector de las telecomunicaciones, usan Pandora con miles de agentes. Consulte más referencias y casos de éxito de empresas en todo el mundo que usan Pandora FMS Enterprise en nuestra página web pandorafms.com.



2. LICENCIAS FAQ

¿Qué incluye la licencia de Pandora FMS?

La licencia de Pandora FMS incluye soporte técnico, actualizaciones (parches y nuevas versiones), acceso a la librería completa de módulos y plugins online con más de 300 plugins, acceso a la base de conocimiento del fabricante, con cientos de artículos técnicos, solución de problemas y consejos específicos, y el código Enterprise, por lo que podría acceder el código fuente y modificarlo de acuerdo a sus necesidades.

¿Tengo que pagar cada año?

Nuestro modelo de suscripción es anual. Una vez la suscripción haya expirado, un año después de la adquisición, tiene tres opciones:

- a) Puede pagar la misma cantidad cada año y seguir manteniendo el soporte técnico, las nuevas versiones y actualizaciones, seguir usando el código Enterprise y disfrutar de la base de datos de conocimiento y de la librería de módulos.
- b) Puede decidir no renovar la licencia, por lo que no tendrá soporte, ni acceso a nuevas versiones ni a parches (de la versión Enterprise, sí de la versión Open Source). Tampoco tendrá acceso a la librería de módulos Enterprise ni a la base de conocimiento, pero el software seguirá funcionando a pleno rendimiento.

¿Hay un mínimo de dispositivos necesarios para obtener la licencia?

Sí. La licencia mínima para venta con soporte técnico es de 100 agentes.



Si el coste de la licencia se basa en el número de agentes/servidores, ¿hay un máximo de módulos/monitores?

Un agente puede ser un contenedor de información que podría monitorizar 50 o 1000 dispositivos diferentes si fuese necesario. Por este motivo, no hay límite de dispositivos o módulos monitorizados por un único agente. Esta manera de trabajar le será muy útil cuando tenga que monitorizar el equipo de red porque, por ejemplo, un switch de 24 puertos puede informar fácilmente sobre un centenar de módulos. Asimismo, le facilitará el trabajo considerablemente cuando necesite monitorizar los routers troncales (backbone), al poder monitorizar cientos de módulos con un mismo agente.

¿Qué factores tengo que tener en cuenta para decidir el número de agentes que necesito?

Al tener un modelo de suscripción basado en el número de agentes y no en el número de dispositivos monitorizados, puede pensar que es una buena idea monitorizar todos sus dispositivos con un único agente. Esto podría ser muy acertado si solo necesitase comprobar cosas muy simples, como la conectividad de sus dispositivos. Sin embargo, si necesita consultar más información, sería mejor que agrupase menos dispositivos en cada agente. De esta manera, la información estará mucho más ordenada y estructurada, y su experiencia será más ágil, rápida y práctica, lo que facilitará notablemente su trabajo.

¿Cómo se licencian varias instalaciones de Pandora FMS?

Si es una instalación de tipo redundante (activo/pasivo) sólo tendrá que pagar una licencia. Sin embargo, si la instalación es multisite (export server, metaconsola, cluster activo/activo) necesitará una licencia para cada servidor independiente.

¿Podré disponer también del código de la versión Enterprise?

Creemos en el código abierto en el sentido técnico de la palabra, es decir, si necesita personalizar o entender a fondo la tecnología en la que se basa Pandora FMS, podrá modificar y examinar cada línea de código fuente de la versión Enterprise aunque no pueda redistribuir los cambios.



3. SOPORTE FAQ

¿Existe un límite de incidencias en el soporte?

Depende de la licencia que tenga. Si tiene licencia para menos de 250 dispositivos, el límite es de 10 consultas o incidencias anuales. Sin embargo, si tiene licencia para 250 dispositivos o más no hay límite de incidencias o consultas.

¿El soporte técnico incluye asistencia remota?

El equipo de soporte hará todo lo posible por solucionar su problema. Si es necesario que un técnico de soporte entre en sus sistemas, podemos hacerlo, al igual que poner a nuestro equipo de desarrollo a solucionar lo antes posible cualquier fallo que le afecte directamente. Sin embargo, el soporte técnico no incluye labores de administración o mantenimiento. Para apoyo de consultoría puede contratar aparte packs de horas de consultoría de sistemas.

¿Qué puedo hacer si necesito ayuda con una migración desde otro software o una actualización compleja de Pandora FMS?

Puede contratar una bolsa de horas de consultoría con nuestro equipo. Esto sirve tanto para estudiar el problema como para el desarrollo de pequeños scripts necesarios y, por supuesto, la actuación -en remoto- en sus equipos.

¿Puedo comprar soporte para la versión Open Source?

Tenemos "packs" de soporte para un número limitado de incidencias, independientemente de si es para la versión Open Source o para la versión Enterprise.



Update manager Open Source vs. Enterprise

Mientras que en la versión Enterprise cada actualización (update) que se hace se prueba manualmente para evitar sorpresas desagradables, en la versión Open Source las actualizaciones (updates) se realizan de forma automática con la última versión que haya en el repositorio de código.