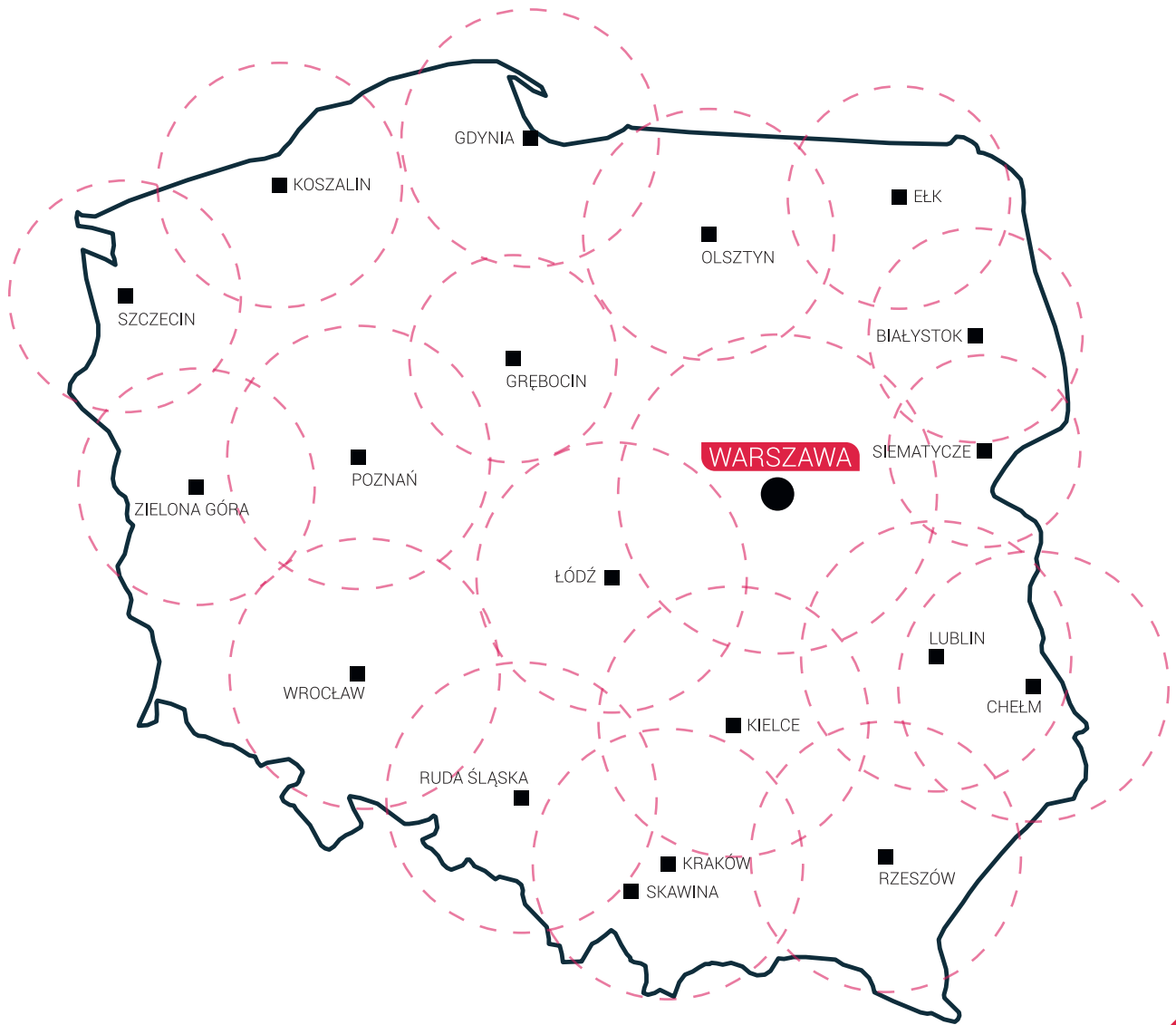


SMART IT SOLUTIONS

# OFERTA SERWISOWA



Udane wdrożenie to sukces Partnera i dostawcy rozwiązania. Jednak każdy złożony system informacyjny wymaga również bieżącej obsługi technicznej. Firma Red Clover oferuje swoim Partnerom dostęp do usług serwisowych zgodnie z najwyższymi standardami w punktach w całej Polsce. Pozwala to na realizację kontraktów serwisowych na najbardziej restrykcyjnych poziomach SLA na terenie całego kraju.

Usługi wsparcia opierają się głównie na pomocy w standardowej obsłudze wdrożonych rozwiązań telekomunikacyjnych, rozszerzonych serwisach gwarancyjnych i konsultacjach technicznych, ale także na rozwiązywaniu bardziej skomplikowanych i nietypowych problemów, związanych z projektowaniem i zarządzaniem siecią. Usługi są dostępne dla każdego Partnera firmy Red Clover.

**Ponad dwadzieścia punktów serwisowych na terenie całej Polski.  
Możliwość wymiany sprzętu w ciągu 4 godzin. Każdy punkt serwisowy posiada wyspecjalizowanych inżynierów oraz pełen zapas magazynowy.**

**Usługi Wsparcia Technicznego obejmują następujące elementy:**

- › Rozszerzone Serwisy Gwarancyjne
- › Usługa Przedłużenia Gwarancji
- › Usługa Wsparcia Technicznego
- › Usługa aktualizacji oprogramowania
- › Usługa Audytu Sieci
- › Usługa Zarządzania Siecią
- › Usługa Projektowania Sieci
- › Usługa Wdrożenia Rozwiązania
- › Usługa Konsultacji Technicznych
- › Usługa Szkoleniowa

Po zapoznaniu się z oferowanymi usługami Partner może wybrać i zamówić dowolną kombinację usług, najbardziej odpowiednią dla jego potrzeb.

Jednocześnie firma Red Clover, prezentując doświadczony zespół ekspertów z działu serwisowego, zobowiązuje się do zapewnienia i utrzymania oferowanych usług na najwyższym poziomie.

**DOSTĘPNE POZIOMY SERWISU**

Poziom Parametry	9 x 5 NBD Basic	9 x 5 NBD On-Site	24 x 7 x 4h On-Site	24 x 7 & GT2R
Call Center (zgłaszanie problemów)	Dni robocze 8:00 – 17:00	Dni robocze 8:00 – 17:00	24x7	24x7
Czas reakcji	2h	2h	2h	2h
Dostarczanie części zapasowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Wymiana części On-Site przez Inżynierów RC	—	TAK	TAK	TAK
Gwarantowany czas naprawy	—	—	—	TAK 4, 12, 24 godziny
Dostęp do materiałów i dokumentacji technicznej	TAK			
Dostęp do nowszych wersji oprogramowania	TAK			
Aktualizacja oprogramowania	—	TAK	TAK	TAK
Przeglądy serwisowe	Opcjonalnie			
Audyt infrastruktury IT	Opcjonalnie			

## Call Center

Firma Red Clover dostarcza usługę Call Center składającą się z następujących elementów:

- › obsługi zgłoszeń problemów,
- › obsługi zapytań o parametry techniczne dotyczące systemu objętego serwisem,
- › obsługi zgłoszeń propozycji dotyczących nowych funkcjonalności.

W celu zapewnienia wsparcia na najwyższym poziomie, dział serwisu odpowiada na każde zgłoszenie w jak najkrótszym czasie w ramach obowiązującego SLA.

Proces obsługi zgłoszenia jest prowadzony w wewnętrznym systemie zarządzania, który pomaga podnieść jakość obsługi zgłoszeń i zarządzać nimi w efektywny sposób.

Przy zgłoszeniu problemu ustalany jest jego poziom, według następujących definicji:

*Poziom 1 – Krytyczny:* problem, przy którym dany system nie spełnia swoich podstawowych funkcjonalności, powodując przerwę w procesach biznesowych Klienta np. brak możliwości zapisu/odczytu do/z macierzy dyskowej.

*Poziom 2 – Standardowy:* pozostałe problemy, bez wpływu na ciągłość procesów biznesowych Klienta, np. awaria jednego z dwóch zasilaczy na macierzy dyskowej.

*Poziom 3 – Podstawowy:* pytanie techniczne ze strony Klienta.

## Zdalne rozwiązywanie problemów

Po otrzymaniu zgłoszenia inżynierowie Red Clover w pierwszej kolejności rozpoczną analizę problemu i postarają się rozwiązać problem zdalnie w jak najkrótszym czasie.

Możliwe są dwa sposoby zdalnego rozwiązywania problemów:

- 1) Inżynier Red Clover po otrzymaniu zgłoszenia odpowie na nie telefonicznie, w czasie określonym w podpisanej umowie serwisowej, zgodnie z obowiązującym SLA. Podczas rozmowy pomoże zlokalizować i znaleźć źródło problemu. Następnie inżynier wsparcia dostarczy rozwiązanie i pomoże w jego implementacji.
- 2) W przypadku, gdy problem nie może być rozwiązany telefonicznie, za zgodą klienta, inżynier Red Clover zdalnie zaloguje się do systemu, który wykazuje problemy. Po przeanalizowaniu danych, inżynier zaproponuje rozwiązanie i pomoże w jego zaimplementowaniu. Jeśli zajdzie taka potrzeba, konfiguracja może zostać przeprowadzona w sposób zdalny.

## Wymiana sprzętu On-Site

Jeśli zgłoszony problem nie może być rozwiązany zdalnie, wówczas firma Red Clover wyśle inżyniera wsparcia technicznego do wskazanej lokalizacji klienta w ściśle określonym czasie tak, aby wypełnić zobowiązania wynikające z SLA. Inżynier po przybyciu do lokalizacji klienta wymieni uszkodzony sprzęt, naprawi występujący problem i przywróci poprawne działanie systemu sprzed awarii.

Po podmianie sprzętu, inżynier Red Clover zabiera uszkodzony sprzęt. W przypadku, gdy inżynier nie jest w stanie go zabrać, klient jest zobowiązany odesłać sprzęt w ciągu 10 dni roboczych pod wskazany przez Red Clover adres. Wysyłka sprzętu realizowana jest na koszt Red Clover.

W przypadku, gdy uszkodzony sprzęt nie zostanie zwrócony w wyżej wymienionym czasie, firma Red Clover zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta kwotą równą cenie katalogowej (List Price) sprzętu dostarczonego na podmianę.

Firma Red Clover zastrzega sobie prawo do podjęcia decyzji czy wsparcie „On-Site” jest potrzebne czy nie. Czas, w którym inżynier Red Clover powinien pojawić się w lokalizacji klienta jest liczony od momentu, w którym Red Clover zadecyduje, że wsparcie „On-Site” jest potrzebne (nie dotyczy serwisów z gwarantowanym czasem naprawy). Czas obsługi podmiany sprzętu, zgodny z SLA, może ulec wydłużeniu ze względu na problemy związane transportem, które są niezależne od firmy Red Clover (nie dotyczy serwisów z gwarantowanym czasem naprawy).

Zgłoszenia odebrane przez Red Clover po godzinie 15:00 są traktowane jako zgłoszenia w następnym dniu roboczym (nie dotyczy serwisów 24x7).

## Gwarantowany czas naprawy

W ramach serwisu Red Clover 24 x 7 & GT2R, firma Red Clover zapewnia gwarantowany czas rozwiązania problemów poziomu 1. W ramach standardowych warunków serwisu Red Clover 24 x 7 & GT2R, oferowany jest 4, 12 i 24 godzinny gwarantowany czas naprawy. Gwarantowany czas naprawy nie dotyczy problemów związanych z oprogramowaniem.

## Dostęp do materiałów i dokumentacji technicznej

Użytkownik, który potrzebuje informacji o produktach, podręczników oraz przykładów konfiguracyjnych, a także opisów utrzymania urządzeń, może je znaleźć na stronie WWW producenta. W tym celu użytkownik musi się zarejestrować na portalu WWW. Po otrzymaniu odpowiednich uprawnień, osoba taka może pobierać niezbędne dokumenty oraz wyszukiwać najnowsze informacje dotyczące sprzętu i rozwiązań produktowych.

## Dostęp do nowszych wersji oprogramowania oraz przeprowadzanie aktualizacji

W celu zapewnienia stabilnej pracy zakupionych urządzeń, producent dostarcza najnowsze wersje oraz patche do oprogramowania. Patch to dodatkowa porcja kodu do istniejącego już oprogramowania.

Klient może ściągnąć oprogramowanie lub patche do odpowiedniej wersji oprogramowania bezpośrednio ze strony producenta lub z serwera FTP firmy Red Clover.

Jeżeli serwis dostawcy lub Red Clover wskaże potrzebę aktualizacji oprogramowania, wówczas zostaną udostępnione właściwe binaria. Aktualizacja oprogramowania jest realizowana przez Inżyniera Red Clover zdalnie lub On-Site, w zależności od potrzeby.

## Przeglądy serwisowe

Opcjonalnie, na życzenie Klienta, mogą zostać zaoferowane cykliczne przeglądy serwisowe On-Site.

W ramach przeglądu, inżynier Red Clover loguje się do systemu objętego kontraktem serwisowym, zbiera logi oraz przeprowadza ich analizę. W przypadku wykrycia problemu, zostaje on rozwiązany na miejscu lub w przypadku braku takiej możliwości, zostaje złożone zgłoszenie serwisowe. W sytuacji stwierdzenia przez Inżyniera Red Clover konieczności aktualizacji oprogramowania, operacja taka zostaje przeprowadzona na miejscu podczas przeglądu.

## Audyt infrastruktury IT

Opcjonalnie, na życzenie Klienta, może zostać przeprowadzony audyt infrastruktury IT On-Site, obejmujący zebranie informacji, weryfikację, analizę oraz raport końcowy na temat środowiska IT i realizowanych w nim procesów.

Skontaktuj się z nami

**RED**  **CLOVER**

**Red Clover sp. z o.o.**

ul. Zygmunta Vogla 8 (I. piętro)  
02-963 Warszawa

tel.: +48 22 270 70 00

Fax: +48 22 464 81 15

biuro@redclover.pl

Dołącz do nas 