



Profesjonalne rozwiązania

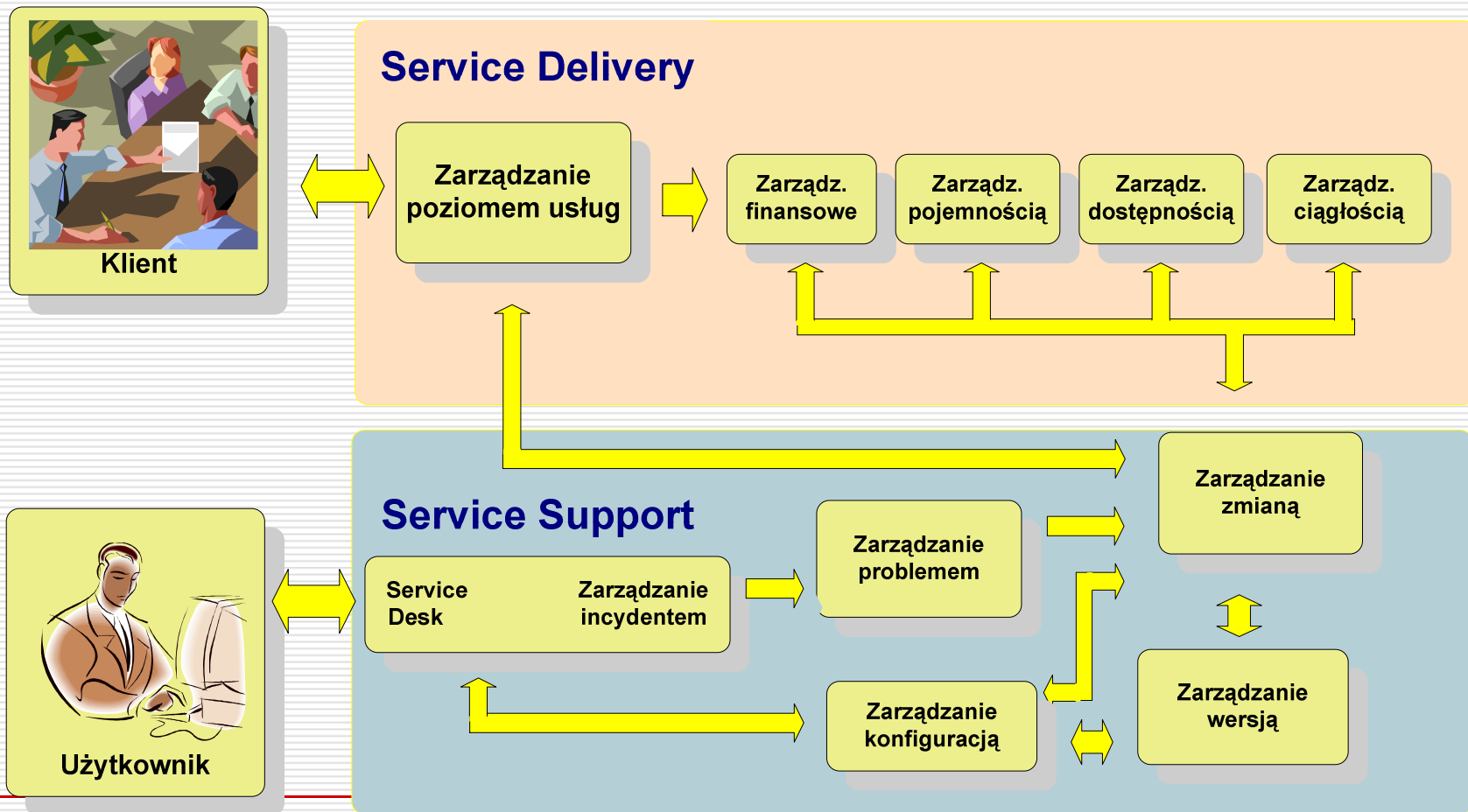
Przyjazne technologie

USŁUGI SERWISOWE

net-o-logy Sp. z o.o.

Integrator Systemów Teleinformatycznych

Model Wsparcia wg ITIL



NET*LOGY

W ramach firmy wyodrębniamy:

□ Dział APLIKACJI BIZNESOWYCH;



□ Dział INTEGRACJI SYSTEMOWEJ;



□ Dział INTELIGENTNYCH BUDYNKÓW;



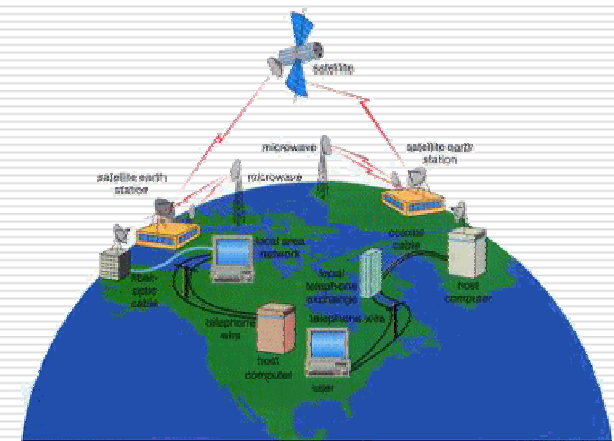
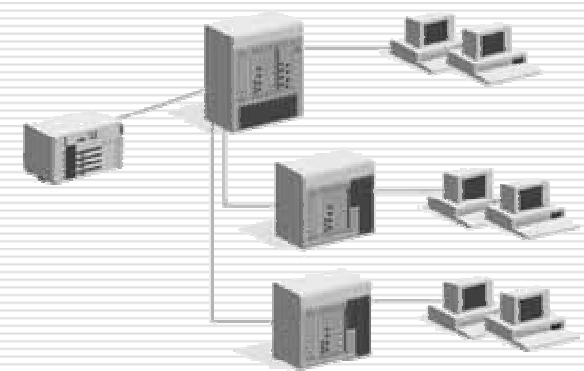
Organizacja wsparcia net-o-logy



Zakres usług

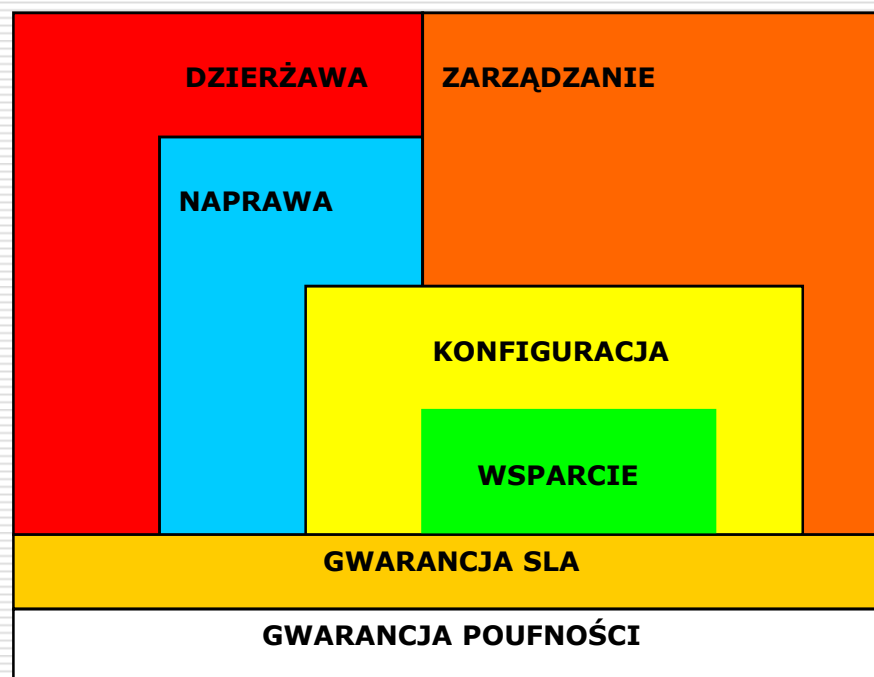
PAKIETY SERWISOWE obejmują:

- sieci LAN
- sieci WAN
- bezpieczeństwo
- usługi zaawansowane



Pakiety serwisowe

W ramach proponowanych pakietów serwisowych wyróżniamy:



Wsparcie

W ramach pakietu firma **net-o-logy** zapewnia:

- ❑ kanał komunikacyjny z **HELPDESK** oraz dedykowanymi inżynierami wsparcia,
- ❑ wsparcie w zakresie sposobu działania systemu,
- ❑ wsparcie z zakresu wytycznych dotyczących konfiguracji systemu,
- ❑ weryfikacji prowadzonej dokumentacji technicznej,
- ❑ planu rozwoju systemu i optymalizacji zasobów.



Konfiguracja

Pakiet obejmuje zakres usług proponowanych w pakiecie **WSPARCIE** z dodatkowymi usługami obejmującymi **gotowość serwisową** oraz podejmowania działań serwisowych zgodnie z gwarancją **SLA**.



Zarządzanie

To rozszerzenie zakresu oferowanego w ramach usługi **KONFIGURACJA** o usługi obejmują **zarządzanie systemami**:

- ❑ cykliczne analizy statusu pracy urządzeń,
- ❑ praca w siedzibie klienta w uzgodnionym zakresie czasowym związana z zapewnianiem uzgodnionego zakresu usług,
- ❑ raporty techniczne dotyczące działania systemów,
- ❑ implementacja nowych usług.

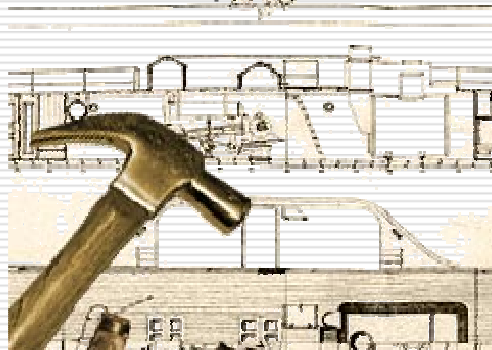


Naprawa

Zakres usług obejmuje dostęp do szerokiej bazy systemów zastępczych uzgodniony w warunkach świadczenia usług.

W skład pakietu NAPRAWA wchodzi dodatkowo:

- ❑ dostęp do bazy sprzętu serwisowego,
- ❑ dostawa urządzeń zastępczych w przypadku wystąpienia awarii
- ❑ usługi konfiguracyjne w przypadku wystąpienia awarii
- ❑ wsparcie w zakresie obsługi gwarancyjnej i pogwarancyjnej





Dzierżawa

Zakres usług obejmuje możliwość korzystania z systemów stanowiących własność **net-o-logy** do realizacji specyficznych funkcji wymaganych przez Klienta.



Usługi serwisowe

- Dobry serwis obejmuje i jest częścią zapewnienia ciągłości działania procesów biznesowych.
 - Jak to można zrealizować?
Gdzie można szukać najlepszych rozwiązań?
-