

InnMANAGE

W ramach tej usługi zapewniamy klientom zarządzanie i administrowanie rozwiązaniami komunikacji głosowej, transmisji danych, systemami przetwarzania danych, wirtualizacji oraz Contact Center. Usługa InnMANAGE jest realizowana zdalnie przez specjalistów z Centrum Serwisowego Innergo.

ELEMENTY USŁUGI:

- Administrowanie urządzeniami
- Rekonfiguracja zgodnie z oczekiwaniami klienta
- Aktualizacja oprogramowania zgodnie z zaleceniami producentów
- Przeglądanie zdarzeń w sieci (logi)

KORZYŚCI:

- Dostęp do natychmiastowych i udokumentowanych zmian w konfiguracji systemów ICT, zgodnie z potrzebami pracowników i celami biznesowymi przedsiębiorstwa
- Zwiększenie elastyczności i efektywności wykorzystania zasobów informatycznych
- Zwiększenie efektywności kosztowej i poprawa zarządzania zasobami firmy
- Aktualna wiedza o dostępności wykorzystywanych zasobów IT, pozwalająca planować konieczną modernizację infrastruktury ICT oraz utrzymywać bezpieczne wersje oprogramowania

DO KOGO SKIEROWANA JEST USŁUGA

Firmy wymagające częstych i licznych zmian w konfiguracji systemów ICT.

Wspierane systemy: Alcatel-Lucent Enterprise, Hewlett-Packard Enterprise, Cisco, Apple, Ascom, Avaya, Fortinet, Genesys, Nice, Retia, TRX.

REALIZACJA USŁUGI

Rejestracja zgłoszeń serwisowych

1. Przyjmowanie zgłoszeń serwisowych przez Centrum Serwisowe
 - Poczta elektroniczną na adres: serwis@innergo.pl
 - Telefonicznie: 22 87 37 777
2. Zarządzanie realizacją zgłoszeń serwisowych przez Centrum Serwisowe. Każde zgłoszenie otrzymuje numer identyfikacyjny. Zgłaszający informowany jest o kolejnych krokach realizacji zgłoszenia, otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i zakończenia działań naprawczych oraz w każdej chwili może uzyskać informację o statusie zgłoszenia

Zdalna rekonfiguracja

Zgłoszenie serwisowe wraz ze zdalną rekonfiguracją systemów ICT wg. wymagań przedstawionych przez klienta. W przypadku braku możliwości zdalnego dostępu, zapewniana jest pomoc dla wykwalifikowanych pracowników firmy w wykonaniu rekonfiguracji.

Wsparcie przy aktualizacji oprogramowania

W przypadku udostępniania przez producentów nowych wersji oprogramowania dla systemów ICT objętych usługą InnMANAGE, informacja o aktualizacji jest przekazywana natychmiast.

Wsparcie dla oprogramowania

W przypadku wystąpienia błędu systemowego oprogramowania, podejmowana jest współpraca z producentem w zakresie usunięcia usterki, zgodnie z udzielonymi licencjami oraz polityką wsparcia oprogramowania producenta, na podstawie wykupionego właściwego pakietu wsparcia producenta dla danego oprogramowania.

Zarządzanie eskalacją

Jeśli parametry usługi są przekroczone, następuje automatyczna eskalacja do dyżurnego inżyniera, dyrektora działu technicznego i dyrektora operacyjnego, jeżeli zgłoszenie pozostaje otwarte po upływie uzgodnionego czasu reakcji.

PRZYKŁADOWE POZIOMY USŁUGI (SLA)

nazwa usługi\czas realizacji	czas przyjmowania zgłoszeń	czas wykonania konfiguracji
InnMANAGE 8/5/NBD	PN-PT 8.30-17.00	następny dzień roboczy
InnMANAGE 8/5/3NBD	PN-PT 8.30-17.00	do 3 dni roboczych

CZAS TRWANIA

Czas trwania usługi wynosi min. 1 rok.

WARUNKI WSTĘPNE

- Urządzenia wyposażone w zdalny dostęp, który musi być udostępniony specjalście Innergo
- Wyznaczona osoba ze strony klienta, która jest odpowiedzialna za kontakty w sprawie realizacji usługi InnMANAGE

WYŁĄCZENIA Z ZAKRESU SERWISU

Poniższe usługi uzupełniające, nie uwzględnione w usłudze InnMANAGE, dostępne na podstawie odrębnej oferty:

- Interwencje poza uzgodnionymi godzinami realizacji usługi
- Aktualizacja lub zmiana wersji oprogramowania
- Modyfikacje okablowania lub środowiska pracy urządzeń
- Dostarczanie lub wymiana materiałów eksploatacyjnych, baterii, sznurów przyłączeniowych i innych akcesoriów
- Diagnostyka, rozszerzenia lub relokacja systemu
- Obsługa urządzeń i danych nie objętych usługą InnMANAGE

CENA

W sprawie wyceny usługi prosimy o kontakt z firmą:

Innengo Systems Sp. z o.o.

22 87 377 00

biuro@innengo.pl

Cena obejmuje 1 rok świadczenia usługi lub jego wielokrotność.