

MŰSZAKI LEÍRÁS

Support szolgáltatás leírása

II.1. Általános leírás

A technikai támogatási szolgáltatás keretében az Ügyfél kijelölt technikai kapcsolattartója jogosult a Novell PSH mérnökeinek bejelentést tenni, a szolgáltatási szintben meghatározott, a Megrendelési Lapon feltüntetett rendelkezésre állási időben. A hívás beérkezésétől számított, a Megrendelési Lapon meghatározott válaszidőn belül a Novell PSH kijelölt szakembere felveszi a kapcsolatot az Ügyfél által megnevezett kapcsolattartóval és megkezdí a probléma megoldását. Szükség esetén a probléma megoldását a Megrendelési Lapon telephelyként nevezett helyszínen végzi, a bejelentést követő rendelkezésre állási idő elteltével. Amennyiben a probléma olyan összetett vagy elemi rendellenességekre utal, amely nem hárítható el a Novell PSH rendelkezésére álló javító csomagokkal, a probléma pontos leírását továbbítja a Novell Worldwide támogatóközpontja felé.

II.2. A szolgáltatás alkotóelemei

Incidens: Az incidens az Ügyfél által adott hibabejelentés. Sikeres segítségnyújtás esetén a bejelentés lezártnak tekintendő, ellenkező esetben a lezárásra akkor kerülhet sor, ha a bejelentésben szereplő esemény megoldódott. Egy incidens kezelése a probléma megoldásáig tart, függetlenül a ráfordított időtől vagy a kiszállások számától. Amennyiben a bejelentésben szereplő incidens a bejelentésig nem ismert szoftverhibát tár fel, az incidens kezelése a Novell PSH terhére történik.

Elektronikus hibaelhárítás: Az Ügyfél által, a Megrendelési Lapon megnevezett üzemeltetési szakemberek részére telefonos és webes támogatást nyújt a Novell PSH, az éves szinten meghatározott, a Megrendelési Lapon feltüntetett, maximális elektronikus incidensszám mértékében, a napi rendelkezésre állási időben. A elektronikus incidensek maximális száma a Megrendelési Lapon szerepel.

Helyszíni hibaelhárítás: Amennyiben a Novell PSH szakembere a bejelentés alapján helyszíni beavatkozást szükségességét állapítja meg, vagy a bejelentő határozott igényét fejezi ki a helyszíni beavatkozásra, legkésőbb a Megrendelési Lapon meghatározott kiszállási idő elteltével megkezdí a bejelentésben szereplő probléma kivizsgálását a Megrendelési Lapon feltüntetett telephelyen. A helyszíni incidensek maximális száma a Megrendelési Lapon szerepel.

Support Account Manager (SAM): Igény szerint a Novell PSH kijelölt Support Account Managere (SAM) személyes kapcsolatot tart az Ügyféllel, aki ezáltal pontos és rendszeres tájékoztatást kap az Ügyfélnél tapasztalt eseményekről, infrastruktúráját érintő változásokról, az elmúlt időszakot érintő problémákról. A SAM konzultációs tevékenysége kiterjed a problémamegoldáson túl, a tervezési feladatok támogatására, valamint tájékoztatja a felhasználót az új technikai lehetőségekről, és a rendszer fejlesztési lehetőségeiről.

Havi incidenskövetési kimutatás: Az Ügyfél a Megrendelési Lapon feltüntetett fizetési ütemezésnek megfelelően kimutatást kap minden regisztrált incidensről. A kimutatás tartalmazza az incidensek fontosabb adatait: a megnyitás ill. lezárás idejét, valamint a hozzárendelt mérnököt. A kimutatás segítségével nyomon követhető a Megrendelési Lapon meghatározott incidensek és konzultációs napok felhasználtsága.

II.3. Támogatott termékek

A támogatási szolgáltatás kiterjed minden Novell, NetIQ, SUSE termékre, amely a Novell hivatalos támogatási életciklusában szerepel és az Ügyfél érvényes termékkövetéssel rendelkezik rá. A hivatalos terméktámogatási életciklusok elérhetők a következő publikus weboldalon: <http://support.novell.com/lifecycle>

II.4. Konzultációs szolgáltatások

A konzultáció tartalma: Az Ügyfél a Megrendelő Lapon feltüntetett meghatározott konzultációs napok erejéig, előre egyeztetett időpontban igénybe veheti a Novell PSH szakértőit bármely Novell, NetIQ, SUSE termékekhez kapcsolódó hálózati területen, külön igény szerint, esetleg ettől eltérő konzultációs feladatra.

A konzultáció alapvető célja különböző technológiák és konkrét termékeknek az Ügyfél számára való alkalmazhatóságának megvizsgálása, a bevezetés feltételeinek, módszertanának és megvalósítási terveinek kidolgozása, illetve a megvalósítás ellenőrzése mind annak folyamatában, mind üzemelése közben. A konzultáció témája lehet a Novell PSH által előre meghatározott terület, avagy megegyezés alapján bármely kapcsolódó hálózati számítástechnikai terület.

Ártájékoztató – Egyedi Novell Prémium támogatási szolgáltatás

Konzultációs munkanapok konvertálása: Az Ügyfél igénye alapján a konzultációs munkanapok konvertálhatóak oktatási munkanapokká. Egy konzultációs munkanap egy oktatási munkanapnak felel meg.

Szintén az Ügyfél igénye alapján a Novell PSH által biztosított konzultációs napok, előre egyeztetett időpontban más, nem szorosan a Novell termékekhez kapcsolódó informatikai konzultációra is felhasználhatóak.

II.5. Konzultációs napok elszámolása

A konzultációs munka elvégzését az Ügyfél a Novell PSH által kiállított eseti Munkalapok, és/vagy eseti Elfogadási jegyzőkönyvek szignálásával ismeri el.

Az egyes konzultációs munkanapok elszámolása a Keretszerződésben meghatározott kategóriák szerint történik.

II.6. További szolgáltatások

Projektek támogatása: Az Ügyfél projektjeiben történő részvétel esetére, a Novell PSH lehetőséget nyújt további konzultációs napok igénybevételére. Ezen munkák további Megrendelő Lap(ok) kitöltésével igényelhetőek. Az erőforrás kalkulációval kapcsolatosan a Novell PSH javaslatot tesz, amely az Ügyféllel egyeztetve kerül kialakításra.

Termék: Rendszertámogatás - Prémium 2000 Alap, havi

Termék azonosító: NPSH-Prem2000Y

Mennyiség: 12 db

Termék: Prémium kiegészítő tanácsadói nap

Termék azonosító: NPSH-Prem3

Mennyiség: 32 db

Időtartam 1 év

Rendelkezésre állás naponta **08:00 – 20:00** hetente **5x12**

válaszidő **2 óra**

kiszállási idő **4 óra**

Incidensek száma (évente) **20** (elektronikus vagy helyszíni)

Konzultációs napok (évente) **32** Service Account Manager (SAM) **van**

Termék: eDirectory Manager 1 tree

Termék azonosító: NPSH-12

Mennyiség: 2 db