

Описание сервисных программ

№	Услуги в составе сервисных программ	Описание услуги	Basic	Silver	Gold	Platinum
1	Круглосуточный доступ к «горячей линии»	Прием заявок ведется круглосуточно, включая праздники и выходные дни: по почте, телефону, в автоматизированной системе приема заявок. Выделение ключевых экспертов происходит в течение 1 минуты, даже ночью	+	+	+	+
2	Выявление и диагностика неисправности	Выявление причины неисправности происходит, как правило, удаленно и занимает не более 15 минут с момента поступления заявки	+	+	+	+
3	Аварийное восстановление программного обеспечения	Переустановка программного обеспечения и осуществление всех настроек для полного восстановления работоспособности оборудования. Не более 20 минут с момента поступления заявки	+	+	+	+
4	Ремонт или замена оборудования	Ремонт оборудования выполняется в сервисном центре Брикс ИТ или на месте эксплуатации оборудования в минимальные сроки. Опционально Вы можете выбрать любой режим замены неисправного оборудования: на следующие сутки, за 4 часа в рабочее время или за 4 часа круглосуточно, включая праздники и выходные дни	+	+	+	+
5	Консультации по оборудованию и программному обеспечению	Любые консультации по обслуживаемому оборудованию: текущая настройка ситсем, новые функции оборудования, целесообразность установки новой версии ПО, возможность интеграции нового оборудования в Вашу ИТ-систему и др.		+	+	+
6	Модернизация программного обеспечения	Установка новых версий программного обеспечения обслуживаемого оборудования по Вашему запросу или в случае недостаточной функциональности установленного ПО		+	+	+
7	Доступ к онлайн-ресурсам производителей	Доступ специалистов Заказчика к базам знаний производителей для самостоятельного обновления программного обеспечения и устранения известных неисправностей		+	+	+
8	Выделенный сервисный инженер	Выполнение всех заявок координирует выделенный сервисный инженер. Это обеспечивает быстрое и эффективное решение возникающих сложных задач.			+	+
9	Ежедневное предоставление отчетов о ходе решения проблем	Каждый день Вы будете знать о ходе и результатах решения заявок. Ежемесячно или по запросу предоставляется сводный отчет за требуемый период			+	+

10	Плановые встречи для решения любых технических вопросов	По Вашему требованию специалисты Брикс ИТ проведут обучение ИТ-специалистов Заказчика по работе и настройке оборудования, проконсультируют по изменению ИТ-инфраструктуры, ответят на все накопившиеся вопросы ИТ-специалистов			+	+
11	Разработка программы обучения специалистов заказчика	Рекомендации обучающих курсов и центров обучения, необходимых ИТ-специалистам для самостоятельного поддержания работоспособности и базовой настройки оборудования			+	+
12	Тестирование решений в лаборатории «Аутсорсинг 24»	Прежде чем установить новое ПО и оборудование, добавить новые функции в критичных системах, Брикс ИТ проводит их тестирование в ИТ-лаборатории. Также, в рамках проактивного сервиса, проводится моделирование сложных или проблемных ситуаций			+	+
13	Ежегодный Аудит ИТ-системы	Аудит ИТ-системы позволяет выявить тенденции развития нагрузок Вашей системы, существующие и прогнозируемые узкие места, степень их влияния на функционирование ИТ-системы. По результатам – предоставляются рекомендации по используемым технологиям, оборудованию и его настройкам, проводится комплекс мероприятий с целью предотвращения кризисных ситуаций в ИТ-системе				+
14	Проактивный мониторинг и предупреждение аварий	Круглосуточный мониторинг узких мест ИТ-системы, принятие мер по их устранению – важные элементы проактивных мер по предотвращению аварий и сбоев				+
15	Выработка технических решений по развитию ИТ-системы	Рост компании, изменение структуры филиальной сети, появление новых бизнес-задач требуют соответствующего развития ИТ-системы. Брикс ИТ подготовит список требований к Вашей системе, подберет оборудование и программное обеспечение, учтет особенности его интеграции в существующую ИТ-инфраструктуру				+