

Vzdálené sledování aplikačního sofwaru a hardwaru

S POSKYTNUTÍM SERVISNÍHO SERVERU V PŘÍPADĚ HAVÁRIE

NAŠÍM CÍLEM JE ZABEZPEČIT NEPŘETRŽITÉ SLEDOVÁNÍ INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ

Služba vzdáleného sledování umožňuje na základě předem definovaných hodnot vyhodnocovat aktuální stav provozu systémových prostředků zákazníka a v případě dosažení limitních úrovní automaticky odeslat informaci o této skutečnosti do Centra podpory zákazníků. Sledovat je možné jak HW tak SW prostředky zákazníka. Zpravidla se jedná o celky, které se skládají ze samotného HW serveru a dále operačního systému, databáze a aplikace. V rámci této služby je možné pokrýt sledováním Unix, Windows i Linux platformy v kombinaci s provozovanými databázemi a samotnými aplikacemi.

Účelem služby vzdáleného sledování systémů HW a aplikačního software s poskytnutím servisního serveru je sledování provozu kritických systémů zákazníka 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Toto sledování je prováděno prostřednictvím SW agentů a zasíláním výstražných hlášení elektronickou cestou s následným zahájením servisního zásahu za účelem obnovení provozu systému zákazníka.

Podmínkou poskytování služby vzdáleného sledování systémů s poskytnutím servisního serveru je otevření vzdáleného přístupu ke sledovaným systémům pro možnost servisního zásahu nebo kontroly provozu systémů.

PŘÍNOSY PRO UŽIVATELE

- Nepřetržité automatické sledování provozu systému
- Zvýšení efektivity provozu kritického systému
- Zvýšení požadované dostupnosti systému
- Přímá vazba na servisní tým odborníků
- Rychlá výměna vadného serveru zákazníka
- Jednodušší správa sledovaného systému
- Vyšší ochrana investic zákazníka

stapro

POPIS ŘEŠENÍ

ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI A DOSTUPNOSTI PROVOZU SYSTÉMU

Služba vzdáleného sledování systémů s poskytnutím servisního serveru je flexibilní systém, který využívá výhody přizpůsobení individuelním požadavkům daného systému a zákazníka. Přístup k systému zákazníka je řešen tak, aby byla zajištěna bezpečnost a dostupnost provozu dotčeného systému. Služba sledování zajišťuje jednostrannou automatickou komunikaci mezi konkrétním sledovaným systémem a Centrem podpory zákazníků. Komunikace probíhá na základě nepřetržitého vyhodnocování předem definovaných parametrů provozu systému a tyto parametry lze velmi snadno předefinovat nebo rozšířit dle aktuálních požadavků.

Servisnímu týmu poskytuje služba vzdáleného sledování základní informace o nestandardním nebo kritickém stavu v provozu sledovaného systému. Tyto informace slouží servisnímu týmu pro vyhodnocení a učinění správného rozhodnutí pro zahájení případného servisního zásahu. Služba vzdáleného sledování je přímo napojena na službu HelpDesk Centra podpory zákazníků společnosti Stapro. Servisní tým odborníků je schopen řešit veškeré nestandardní stavy a zajistit tak bezproblémový provoz sledovaného systému. Lze tak snadno zajistit dostupnost kritických částí systému.

ZÁRUKA POSKYTNUTÍ NÁHRADNÍHO SERVERU

V případě neopravitelné poruchy - havárie HW serveru, která způsobí nedostupnost aplikace bude poskytnut zákazníkovi servisní server obdobné konfigurace a typu pro nahrazení serveru zákazníka. Servisní server je poskytován na základě oboustranného potvrzení havarijního stavu, který není opravitelný na místě u zákazníka pracovníky zákazníka nebo servisními techniky dodavatele.

Služba zahrnuje

- Instalaci a konfiguraci sledovacího systému
- Vyhodnocení výstražného hlášení
- Zahájení případného servisního zásahu vzdáleným přístupem
- Zahájení případného servisního zásahu výjezdem na pracoviště zákazníka
- Poskytnutí servisního serveru – přípravu servisního serveru pro provoz aplikace
- Poskytnutí servisního serveru – nahrazení serveru zákazníka v případě havárie servisním serverem
- Poskytnutí servisního serveru – prvních 21 kalendářních dní zapůjčení zdarma

Služby nad rámec ceny

- Veškeré servisní práce prováděné v souvislosti se zprovozněním systémů a aplikací zákazníka
- Náklady na náhradní díly a další materiál nutný ke zprovoznění systémů a aplikací zákazníka
- Cestovné na pracoviště zákazníka
- Poskytnutí servisního serveru – od 22. kalendářního dne zapůjčení serveru je účtováno 500 Kč bez DPH za jeden i započatý den

SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

UCELENÁ PÉČE O JEDNOTLIVÉ PROVOZY ZÁKAZNÍKA

Ve vazbě na cíl společnosti, kterým je mimo jiné poskytování ucelené péče pro jednotlivé provozy zákazníka, jsou společností Stapro poskytovány pro zákazníky další následující služby:

- HelpDesk – poskytování odborných konzultací a řešení případných chyb v provozu systému
- HotLine – 24x7 garance příjmu telefonického hlášení havarijní situace u zákazníka
- Servisní pohotovost – garantovaná doba zahájení servisního zásahu v případě havárie systému
- Profylaktická kontrola – podrobná prohlídka definované části systému dle předepsaného check listu
- Konzultační návštěva – návštěva odborného konzultanta na pracovišti zákazníka

STAPRO s. r. o.
Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice
Tel.: +420 467 003 111, Fax: +420 467 003 119, e-mail: stapro@stapro.cz
www.stapro.cz

Držitel certifikátu systému řízení kvality dle ISO 9001:2000
a certifikátu environmentálního systému řízení dle ISO 14001:2004

stapro