

## Professional Services



***Všechny kritické počítačové aplikace jsou svým uživatelům poskytovány prostřednictvím sítě. Ve svém důsledku je tedy síť kritickým místem, který musí fungovat vždy a s nejvyšší účinností. Novell Professional Services poskytují prostřednictvím programu Support Connection nejvyšší úroveň podpory, založenou na vysoké odbornosti, osobním přístupu a dlouhodobém partnerství.***

Služba NPS Support Connection představuje profesionální služby systémové podpory pro řešení na platformě Novell. Disponujeme kvalitním týmem specialistů s vysokými znalostmi a dlouholetými zkušenostmi. Přímý přístup ke znalostním databázím, stejně jako možnost eskalace problémů do dalších úrovní střediska systémové podpory firmy Novell, a to až do úrovně vývojových laboratoří, jsou zárukou kvality poskytovaných služeb.

Služba NPS Support Connection je koncipována tak, aby pokryla předpokládané potřeby zákazníků spojené s řízením, kontrolou a údržbou informačního systému. Je poskytována ve třech úrovních zohledňujících potřeby od menších zákazníků až po rozsáhlá řešení zákazníků největších.

### **Standard Plan**

Služba je navržena pro zákazníky, kteří příležitostně požadují vysoce kvalitní systémovou podporu specializovaných systémových inženýrů Novell Professional Services.

### **Advanced Plan**

Služba je navržena pro zákazníky, kteří aktivněji využívají systémovou podporu, požadují její vysokou úroveň a osobní přístup. Součástí služby je asistence primárního systémového inženýra s konkrétní znalostí zákaznickova prostředí.

### **Enterprise Plan**

Představuje komplexní systémovou podporu pro řešení na platformě Novell a produktech třetích stran. Obsah služby je vždy sestaven podle konkrétních individuálních požadavků zákazníků. Úplný soubor nabízených služeb může obsahovat vzdálený monitoring a správu, pravidelné služby spojené s údržbou v místě instalace, podporu uživatelům systému, pracovní pohotovost 7x24 s garantovanou dobou zásahu v místě instalace, školení a další formy podpory. Svým charakterem je tato služba určena pro střední a velké organizace se specifickými požadavky na systémovou podporu.

# Support Connection

# Novell®

# Support Connection

## Standard Plan

- Přístup do střediska systémové podpory NPS v běžnou pracovní dobu pro dvě osoby.
- Reakční doba 6 hodin.
- Řešení 5-ti incidentů pro produkty Novell.
- Řešení 10-ti dotazů služby Help-Line.
- Reakční doba poskytnutí zásahu v místě instalace do dvou pracovních dnů.
- Možnost eskalace incidentu na další úroveň střediska systémové podpory společnosti Novell.
- Přístup k vybraným doplňkovým službám a produktům.

## Advanced Plan

- Přístup do střediska systémové podpory NPS v běžnou pracovní dobu pro čtyři osoby.
- Reakční doba 2 hodiny.
- Řešení 25-ti incidentů pro produkty Novell.
- Řešení 50-ti dotazů služby Help-Line.
- Reakční doba poskytnutí zásahu v místě instalace následující pracovní den.
- Možnost eskalace incidentu na další úroveň střediska systémové podpory společnosti Novell.
- Primární systémový inženýr.
- Přístup k vybraným doplňkovým službám a produktům.

## Enterprise Plan

Představuje komplexní systémovou podporu pro řešení na platformě Novell a produktech třetích stran. Obsah služby je vždy sestaven podle konkrétních individuálních požadavků zákazníků. Úplný soubor nabízených služeb může obsahovat vzdálený monitoring a správu, pravidelné služby spojené s údržbou v místě instalace, podporu uživatelům systému, pracovní pohotovost 7x24 s garantovanou dobou zásahu v místě instalace, školení a další formy podpory. Svým charakterem je tato služba určena pro střední a velké organizace se specifickými požadavky na systémovou podporu.

## Incident

Incidentem se rozumí řešení jednoho konkrétního problému vyplývající z provozu podporovaných systémů a aplikací. Incidenty jsou do střediska systémové podpory hlášeny

telefonicky, faxem, e-mailem nebo prostřednictvím WWW aplikace.

## Help-Line

Službou Help-line se rozumí technická podpora a poskytování rad prostřednictvím telefonického rozhovoru nebo E-mail. Zahrnuje rady a instrukce o možnostech produktů, jejich použití a o dokumentaci, diskusi o technických problémech spojených s produktem apod. Na rozdíl od služby řešení incidentu neobsahuje garanci řešení problémů.

## Primární systémový inženýr

Primární systémový inženýr s konkrétní znalostí zákaznickova prostředí posoudí a zajistí optimální návrh řešení technických problémů.

## Zásah v místě instalace

Při vzniku kritických situací poskytne středisko systémové podpory pro potřeby analýzy systému, jeho stabilizace i pro následného obnovení plné funkčnosti zásah v místě instalace.

## Zásah v místě instalace s garantovanou dobou odezvy

Při požadavku na garantovanou dobu zásahu v místě instalace poskytujeme služby pohotovosti v rozsahu až 24 hodin po 7 dnů v týdnu s reakční dobou od 4 hodin.

## Administrátorské a profylaktické služby

Pro zákazníky, kteří vyžadují za účelem pravidelné údržby a správy systému přítomnost našich specialistů, je připravena nabídka administrátorských služeb. Součástí služby může být i dedikovaný systémový inženýr, který trvale poskytuje odborné služby přímo u zákazníka.

## Support Connection CD

Novell Support Connection CD je přenosný zdroj technických informací s pravidelnou měsíční aktualizací. Obsahuje informace, které naleznete také na webových stránkách firmy Novell.

## Software Evaluation Library

Pro zákazníky, kteří mají uzavřenou CLA licenční smlouvu, je přístupný balíček Novell Software Evaluation Library. Jde o sadu CD obsahující produkty Novell, včetně tzv. Early Access Release a beta verzí. Je určen výhradně pro účely interního testování.



Copyright © 2001 ICZ, a.s. Novell, NetWare, GroupWise, Novell Directory Services a NDS jsou registrované obchodní známky a ZENworks, Novell Internet Caching System a Border Manager jsou obchodní značky společnosti Novell Inc. v USA a dalších zemích. ICZ je registrovaná obchodní známka společnosti ICZ, a.s.. Některé názvy produktů a společností citované v tomto díle mohou být ochranné známky příslušných vlastníků

Pro více informací kontaktujte:



Novell Professional Services  
ICZ a.s.  
V Olšínách 75/2300  
100 97 Praha 10  
Tel.: 02/81002222  
Fax: 02/81002244  
E-mail: [info@i.cz](mailto:info@i.cz)  
URL: <http://www.i.cz>

Novell Professional Services  
Novell Praha s.r.o.  
Klimenská 46  
110 02 Praha 1  
Tel.: 02/21856611  
Fax: 02/21856622  
E-mail: [NPS\\_CZ@novell.com](mailto:NPS_CZ@novell.com)  
URL: <http://www.novell.cz>

the  
power  
to  
chaNge™