

competence in digital world

Profesjonalne usługi techniczne dla Operatorów Telekomunikacyjnych

Rozwiązania i technologie sieciowe



klonex^{VCS}
competence in digital world

Zwiększenie efektywności działania poprzez dostęp do profesjonalnych narzędzi wsparcia technicznego

Sukces komercyjny na współczesnym, konkurencyjnym rynku telekomunikacyjnym wymaga, nie tylko oferowania niezawodnych usług o najwyższej jakości, lecz także optymalizowania wydatków inwestycyjnych (CAPEX) i redukcji kosztów wymaganych do ich świadczenia (OPEX).

Stopień skomplikowania współczesnych systemów i rozwiązań telekomunikacyjnych stanowi realne wyzwanie nawet dla organizacji o wysokim potencjale i technologicznym know-how.

Profesjonalne usługi techniczne oferowane przez Klonex VCS dla Operatorów Telekomunikacyjnych umożliwiają zbudowanie elastycznego i optymalnego pakietu wsparcia technicznego dla świadczonych przez Operatora usług.



Współpraca z Klonex VCS w zakresie profesjonalnych usług technicznych umożliwia:

- ✓ utrzymanie najwyższej jakości i niezawodności działania urządzeń i systemów
- ✓ minimalizację ryzyka inwestycyjnego przy wprowadzaniu nowych technologii (CAPEX)
- ✓ maksymalizację zwrotu z inwestycji poprzez redukcję kosztów utrzymania (OPEX) i wydłużenie czasu życia technologii
- ✓ dostęp do najnowszych informacji z zakresu współczesnych technologii



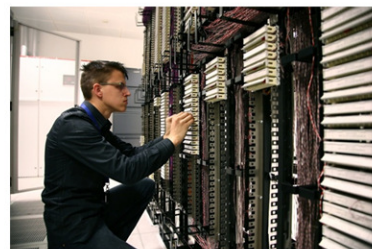
Portefolio profesjonalnych usług technicznych oferowanych przez Klonex VCS obejmuje usługi związane z obsługą urządzeń i systemów, zarządzaniem, monitorowaniem parametrów, projektowaniem, instalowaniem, konfiguracją i utrzymaniem systemów.

Portfolio profesjonalnych usług technicznych Klonex VCS

Szeroka gama dostępnych usług profesjonalnych umożliwia stworzenie optymalizowanego pakietu wsparcia technicznego dla każdego Klienta w zależności od jego potrzeb, potencjału i skali działania

Oferujemy:

- ✓ odnawialne pakiety wsparcia technicznego **BASIC**, **STANDARD** i **PREMIUM** dla urządzeń i systemów oferowanych przez Klonex VCS¹,
- ✓ profesjonalne usługi instalacyjne, konfiguracyjne i integracyjne realizowane w lokalizacji wskazanej przez Klienta **OSS** (On-Site Support) oraz zdalnie **OLS** (On-Line Support),
- ✓ całodobowy system pomocy on-line dla rozwiązywania problemów technicznych **DrK@bel**,
- ✓ sprzęt rezerwy na wypadek awarii **AHL** (Advanced Hardware Loan)²,
- ✓ zdalne monitorowanie parametrów pracy systemów teleinformatycznych za pomocą aplikacji **ISD** (Internetowy System Diagnostyczny),
- ✓ profesjonalne szkolenia dla personelu technicznego Klienta,
- ✓ indywidualne pakiety profesjonalnych usług technicznych.



¹ – Standardowe warunki gwarancji dostępne są na stronie www.klonex.com.pl

² – Firmware Support zawiera ograniczenia wynikające z polityki dystrybucji oprogramowania Dostawców. Prosimy o kontakt w celu przekazania szczegółowych informacji

Pakiety BASIC, STANDARD, PREMIUM dla rozwiązań i systemów sieciowych

Urządzenia i systemy oferowane przez Klonex VCS objęte są standardową gwarancją na sprzęt - stanowiącą zobowiązanie do usuwania, w okresie trwania gwarancji - na określonych zasadach - wad i usterek urządzenia. Odnawialne pakiety **BASIC, STANDARD i PREMIUM** dostępne dla wybranych urządzeń oferowanych przez Klonex VCS, wybiegają daleko poza standardowe zobowiązania gwarancyjne, umożliwiając optymalizację parametrów i funkcjonalności urządzenia i wydłużenie okresu jego eksploatacji.



Roczne pakiety **BASIC, STANDARD i PREMIUM** oferują kombinacje usług technicznych, których wybór zależy od oczekiwanego przez Klienta poziomu wsparcia technicznego. Warunki świadczenia usług zawarte są w załączniku do **Umowy Serwisowej** zawieranej przez Klienta i Klonex VCS dla obsługi wybranego urządzenia lub systemu.



Pakiety BASIC, STANDARD, PREMIUM dla rozwiązań i systemów sieciowych

Klonex VCS oferuje następujące usługi będące elementami pakietów wsparcia **BASIC, STANDARD i PREMIUM**:

Extended Hardware Warranty (EHW) – usługa polegająca na odnawialnym wydłużeniu gwarancji na sprzęt powyżej standardowego rocznego okresu gwarancyjnego. W przypadku większości urządzeń możliwe jest wydłużenie gwarancji do 5 lat. Procedury obsługi gwarancyjnej urządzenia objętego EHW nie ulegają zmianie w stosunku do standardowych warunków gwarancyjnych¹.

Firmware Support (FS) – usługa polegająca na możliwości - bez dodatkowych opłat i z zachowaniem praw licencyjnych Producenta – instalowania nowych wersji oprogramowania systemowego zawierających: poprawki (Bug Fix Release i Maintenance Release), skonsolidowane poprawki i udoskonalenia (Minor Release) oraz nowe cechy funkcjonalne (Major Release)².

Rozwiązywanie problemów poprzez DrK@bel i 24/7 HotLine – narzędzia umożliwiające rejestrowaną wymianę informacji pomiędzy Klientem a serwisem technicznym Klonex VCS prowadzoną w celu rozwiązywania problemów technicznych dotyczących poprawności funkcjonowania urządzeń i systemów.

Advanced Hardware Replacement (AHR) – usługa polegająca na szybkiej – zwykle w okresie do trzech dni roboczych (3 Business Days) - wymianie sprzętu w przypadku stwierdzonej awarii. W przypadku wymiany w trybie AHR – urządzenie zastępujące dostarczone przez Klonex VCS lub, bezpośrednio przez Producenta, przechodzi na własność Klienta z zachowaniem dotychczasowych warunków gwarancji i wsparcia technicznego.

Advanced Hardware Loan (AHL) – usługa polegająca na czasowym, odpłatnym wypożyczeniu urządzenia zastępczego w przypadku stwierdzonej awarii sprzętu. Urządzenie zastępcze, o parametrach i cechach funkcjonalnych zbliżonych do oryginalnego urządzenia Klienta, pozostaje własnością Klonex VCS lub Producenta i jest czasowo eksploatowane przez Klienta³.

OSS (On-Site Support) i OLS (On-Line Support) – usługi profesjonalne z zakresu instalacji, konfiguracji, integracji urządzeń i systemów i/lub szkolenia personelu Klienta prowadzone przez pracowników serwisu technicznego Klonex VCS w lokalizacji wskazanej przez Klienta (OSS On-Site Support) lub zdalnie, za pośrednictwem sieci teleinformatycznej (OLS On-Line Support)

ISD (Internetowy System Diagnostyczny) – usługa zdalnego, całodobowego monitorowania parametrów systemu transmisji danych wraz z archiwizacją i budowaniem statystyk za pośrednictwem serwera zarządzającego Klonex z interfacem www¹.

1 – Standardowe warunki gwarancji dostępne są na stronie www.klonex.com.pl

2 – Firmware Support zawiera ograniczenia wynikające z polityki dystrybucji oprogramowania Dostawców. Prosimy o kontakt w celu przekazania szczegółowych informacji

3 - Usługa niedostępna dla niektórych urządzeń. Prosimy o kontakt w celu przekazania szczegółowych informacji

Pakiety BASIC, STANDARD, PREMIUM dla rozwiązań i systemów sieciowych

On-Site Support, On-Line Support

Rozwiązywanie problemów technicznych DrKabel, 24/7 Hotline

Advanced Hardware Loan

Advanced Hardware Replacement

Extended Hardware Warranty

Firmware Support

Profesjonalne usługi techniczne

Gwarancja

Obsługa gwarancyjna urządzeń

Sprzęt

Oprogramowanie systemowe

Zasoby ludzkie

	Naprawa sprzętu	Extended Hardware Warranty	Advanced Hardware Replacement ¹	Firmware Support	Advanced Hardware Loan ³	Dr@Kabel 24/7 HotLine	ISD	On-Site On-Line Support
Gwarancja STANDARD	Tak	Nie	Nie	Nie	zgodnie z Cennikiem ²	Nie	zgodnie z Cennikiem	zgodnie z Cennikiem
Gwarancja PLUS⁵	Tak	Nie	Tak - 10BD	Nie	zgodnie z Cennikiem ²	Tak, czas reakcji NBD ⁴	zgodnie z Cennikiem	zgodnie z Cennikiem
BASIC	Tak	Tak	Nie	Tak	zgodnie z Cennikiem, dodatkowy rabat 10% ²	Tak, czas reakcji NBD ⁴	zgodnie z Cennikiem, dodatkowy rabat 10%	zgodnie z Cennikiem, dodatkowy rabat 10%
STANDARD	Tak	Tak	Tak - 3BD	Tak	zgodnie z Cennikiem, dodatkowy rabat 20% ²	Tak, czas reakcji 8h ⁴	Tak	zgodnie z Cennikiem, dodatkowy rabat 20%
PREMIUM	Tak	Tak	Tak - NBD	Tak	zgodnie z Cennikiem, dodatkowy rabat 30% ²	Tak, czas reakcji 6h ⁴	Tak	zgodnie z Cennikiem, dodatkowy rabat 30%

1 - Typowy okres wysyłki urządzenia zastępującego wynosi 3 dni robocze (3BD) dla pakietu STANDARD i 1 dzień roboczy (Next Business Day) dla pakietu PREMIUM.

2 - Usługa dostępna dla wybranych grup urządzeń i zależnie od dostępności sprzętu rezerwowego.

3 - Typowy okres dostawy urządzenia zastępczego wynosi 1 dzień roboczy (NBD Next Business Day).

4 - Gwarantowane czasy inicjalnej reakcji serwisu w wypadku zgłoszenia problemów o priorytecie krytycznym i wysokim.

5 - Usługa dostępna wyłącznie dla urządzeń Cisco uBR w pierwszym roku od zakupu urządzenia.

Usługi profesjonalne On-Site i On-Line Support

Skuteczne konkurowanie na współczesnym rynku teleinformatycznym wymaga stosowania najbardziej efektywnych, najnowszych i często najbardziej skomplikowanych technologii. Usługi profesjonalne oferowane przez wysoko kwalifikowaną kadrę inżynierską Klonex VCS pozwolą na skuteczne i planowe wdrażanie rozwiązań, efektywne zarządzanie oraz minimalizację kosztów utrzymania usług.

Usługi On-Site Support (OSS) – to profesjonalne usługi techniczne świadczone przez serwis Klonex VCS w lokalizacjach wskazanych przez Klienta związane z instalacją urządzeń i systemów, konfiguracją, integracją z systemami zewnętrznymi, testowaniem parametrów, certyfikacją, naprawą lub wymianą. Usługi rozliczane są standardowo według stawek dziennych w zależności od kategorii profesjonalnej osoby realizującej świadczenia (Instalator, Specjalista, Expert). Usługi On-Site Support realizowane dla urządzeń/systemów objętych pakietami BASIC, STANDARD lub PREMIUM są objęte dodatkowymi atrakcyjnymi rabatami.



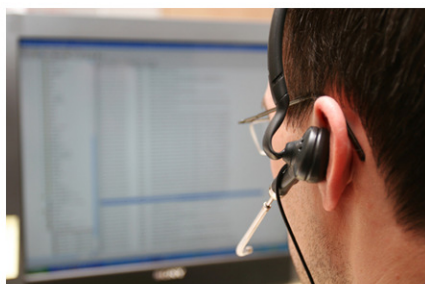
Usługi On-Line Support (OLS) – to profesjonalne usługi techniczne świadczone przez serwis Klonex VCS za pośrednictwem sieci teleinformatycznej związane z projektowaniem, instalacją urządzeń i systemów, konfiguracją, integracją z systemami zewnętrznymi, testowaniem parametrów, certyfikacją. Usługi rozliczane są standardowo według stawek dziennych w zależności od kategorii profesjonalnej osoby realizującej świadczenia (Instalator, Specjalista, Expert). Usługi On-Line Support realizowane dla urządzeń/systemów objętych pakietami BASIC, STANDARD lub PREMIUM są objęte dodatkowymi atrakcyjnymi rabatami.

Rozwiązywanie problemów Drk@bel i 24/7 HotLine

Pomimo rosnącego stopnia niezawodności urządzeń i systemów wykorzystywanych do świadczenia usług telekomunikacyjnych należy liczyć się z występowaniem problemów wynikających z ich bieżącej eksploatacji. Szybkie i efektywne rozwiązywanie takich problemów ma często decydujący wpływ na ocenę jakości usług świadczonych przez Operatora i pośrednio na efektywność jego biznesu.

Klonex VCS, oferuje unikalny na rynku krajowym, oparty na uznanym za wzorcowe w świecie rozwiązaniu Cisco Technical Assistance Center (TAC) , system rozwiązywania problemów technicznych DrK@bel.

DrK@bel – to podstawowe narzędzie rozwiązywania problemów technicznych powstałych podczas bieżącej eksploatacji urządzeń i systemów. W skład pakietu Drk@bel wchodzi: narzędzie komunikacji internetowej, moduł udostępniania oprogramowania, plików konfiguracyjnych oraz innych użytecznych. Wymieniane w procesie rozwiązywania problemu informacje są archiwizowane stanowiąc bazę doświadczeń dla przyszłych działań, a także umożliwiając śledzenie stopnia skuteczności rozwiązywania problemów technicznych. Użytkownicy systemu DrK@bel posiadają indywidualnie określone priorytety dostępu do informacji zaś komunikacja i przesyłane dane są zabezpieczone za pomocą szyfrowania. Klonex VCS prowadzi całodobowy dyżur inżynierski w systemie DrK@bel umożliwiając podjęcie inicjalnej akcji naprawczej w okresie nie dłuższym niż 6 godzin od formalnego momentu zgłoszenia problemu (urządzenia i systemy objęte pakietami PREMIUM), nie dłuższym niż 8 godzin w przypadku pakietu STANDARD oraz, nie później niż na drugi dzień roboczy (NBD) - w przypadku urządzeń objętych pakietem BASIC. Nielimitowany dostęp do systemu DrK@bel jest oferowany w ramach pakietów BASIC, STANDARD i PREMIUM - bez dodatkowych opłat.



Dla zagwarantowania awaryjnej komunikacji pomiędzy służbami Klienta a serwisem technicznym Klonex VCS - w usupelnieniu do systemu DrK@bel - udpstępniona jest specjalna całodobowa linia telefoniczna 24/7 HotLine.

Indywidualne pakiety profesjonalnych usług technicznych

Klonex VCS oferuje kombinacje i rozszerzenia opisanych wcześniej profesjonalnych usług technicznych oparte na rzeczywistych potrzebach i wymaganiach Klientów uzupełnione o specjalistyczne produkty wsparcia technicznego takie jak:

- ✓ udostępnienie zestawów laboratoryjnych do zdalnych testów konfiguracji sprzętowych
- ✓ przygotowywanie, testowanie i optymalizacje konfiguracji sprzętowych
- ✓ opracowywanie i prowadzenie stress-testów dla krytycznych platform sprzętowych
- ✓ inne



WSPARCIE TECHNICZNE

<https://secure.klonex.com.pl>
postsales@klonex.com.pl

Klonex VCS PUH Sp. z o.o.
ul. Zbożowa 27, 45-837 Opole
tel.: +48 77 457 29 01, fax: +48 77 457 29 06

NIP: 754-033-46-36, KRS: 0000040565
Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS
Wysokość kapitału zakładowego: 500 000,00 zł

klonex^{VCS}
competence in digital world