

SLA Silver – pełny zdalny serwis systemu zarządzania wydrukiem

Service Level Agreement (SLA) jest to świadczenie usług, których celem jest zapewnienie ciągłości istotnych procesów biznesowych, w tym przypadku środowiska wydruku nadzorowane przez system **DocuProfessional**.

Zasady udzielenia przez Docu-Partner Sp. z o. o. wsparcia serwisowego na oprogramowanie zarządzania wydrukiem obejmującego wszystkie komponenty rozwiązania (Hardware – HW (czytniki) i Software – SW – oprogramowanie na serwerze i urządzeniach).

1. Kanały i możliwości zgłaszania błędów

1.1 Klient ma możliwość zgłoszenia błędów jednym z dwóch kanałów:

- E-mail: support@docupartner.pl
- Telefon: +48 71 350 55 50 (HelpDesk Docu-Partner Sp. z o. o. przyjmuje zgłoszenia telefoniczne od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 16:00 w dni robocze)

1.2. Zgłoszenie błędu powinno zawierać następujące informacje:

- wskazanie elementu systemu, którego dotyczy błąd (HW, SW),
- kategorię błędu (Kategoria A, B, C),
- opis zgłaszanego problemu,
- osobę kontaktową (Imię, nazwisko, numer telefonu, e-mail),

1.3 Usługa serwisowa odbywać się będzie przez zdalny dostęp do zasobów klienta. W tym celu klient udostępni możliwość połączenia zdalnego (np.: TeamViewer).

2. Czas reakcji i czas naprawy zgłoszenia

2.1. W czasie 8 godzin roboczych od momentu zgłoszenia błędu (dla 100% zgłoszeń) ze strony Docu-Partner Sp. z o.o. następuje:

- a) potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia w formie telefonicznej lub mailowej,
- b) ustalenie harmonogramu prac zmierzających do wyeliminowania zgłoszonego błędu.

2.2 Czas usunięcia Awarii (rozwiązanie zgłoszenia dla 100% zdarzeń) zgodnie z harmonogramem nie może przekroczyć wartości 3 dni roboczych dla Błędu krytycznego typ A i 5 dni roboczych dla Błędu niekrytycznego typ B.

3. Kategorie błędów oraz reakcja naprawcza

“Błąd krytyczny”, typ A: Błąd, który uniemożliwia użytkowanie usługi druku, kopiowania lub skanowania w zakresie ograniczającym funkcjonowanie siedziby Klienta, gdzie system jest użytkowany. Sytuacja taka występuje wówczas, gdy więcej niż 25% urządzeń kontrolowanych przez system zarządzania wydrukiem jest jednocześnie niedostępnych w zakresie funkcji druku, kopiowania i skanowania.

Jednocześnie, administrator systemu, ma możliwość niezależnie od przebiegu procesu naprawy uruchomić procedury awaryjne, pozwalające na druk i kopiowanie z pominięciem oprogramowania zarządzania wydrukiem. Procedury takie i narzędzia ich realizacji będą przedmiotem wdrożenia. Procedury zapewnią przejście do trybu awaryjnego w czasie nie dłuższym niż 4 godziny dla usługi druku, oraz nie więcej niż 8 godziny dla usługi kopiowania i skanowania, od momentu uruchomienia procedur awaryjnych.

“Błąd niekrytyczny”, typ B: Błąd, który nie skutkuje całkowitym wstrzymaniem pracy całego systemu oraz nie ogranicza funkcjonalności w stopniu uniemożliwiającym funkcjonowanie siedziby Klienta gdzie system jest użytkowany. Sytuacja taka występuje wówczas, gdy w obrębie jednostki organizacyjnej dostępne jest inne urządzenie o analogicznej funkcjonalności pozwalające na zrealizowanie usługi.

“Błąd”, typ C: Błąd, który nie ogranicza funkcjonalności systemu zarządzania wydrukiem w stopniu uniemożliwiającym Klientowi działalność w siedzibie Klienta, gdzie system został zainstalowany, jednak taki, którego usunięcie poprawi w stopniu widocznym funkcjonowanie systemu. Sytuacja taka występuje wówczas, gdy do użycia określonej funkcji konieczne jest zastosowanie dodatkowych działań, jednakże funkcjonalność druku, kopiowania i skanowania jest zapewniona.

Rozwiązanie problemu zostanie dostarczone przez producenta oprogramowania w ramach zaplanowanych uaktualnień, o których terminie wydania, Klient zostanie poinformowany.

W przypadku kiedy wymagana jest komunikacja z klientem na numery premium bądź numery zagraniczne, klient bądź partner zostanie obciążony za wykaz połączeń wykonany przez nasz serwis.

4. Co zawiera SW SUPPORT:

- aktualizacja systemu DP o nowe funkcje
- aktualizacja systemu DP na dostosowanie zmian w przypadku aktualizacji firmware na urządzeniach
- aktualizacja systemu DP na dostosowanie zmian w przypadku aktualizacji serwerów z systemem Windows
- dostosowanie systemu DP pod nowe zabezpieczenia
- zgodność w przypadku pojawienia się nowych systemów Windows
- aktualizacja systemu DP pod nowe urządzenia (nowe modele jak i nowych producentów)
- aktualizacji DP pod nowe wersje: bazy danych, apache, php

5. Co zawiera SLA SUPPORT:

- pomoc zdalna na system DP wg. ustalonego SLA (czas reakcji / czas naprawy)
- odpowiedzi na maile klientów związane z systemem DP
- pomoc telefoniczna
- gwarantowane czasy reakcji jak i naprawy