

## SLUŽBY PODPORY

Společnost MULTIMA disponuje týmem odborníků, díky kterému zaujímá jedno z předních míst mezi společnostmi poskytujícími technickou podporu na profesionální úrovni. Specializujeme se na podporu produktů na platformě Microsoft - serverové a klientské systémy a aplikace společnosti Microsoft a dalších partnerů, jako např. Altiris, Symantec, Marshal.

Při řešení vážných problémů s aplikacemi našich partnerů se také můžeme spolehnout na jejich přímou podporu díky smlouvám o podpoře, které máme s partnery za tímto účelem uzavřeny.

### Jaké služby nabízíme

Podporu tvoří několik služeb, jež se vzájemně doplňují. Jednotlivé služby jsme rozdělili do těchto oblastí:

#### Řešení problémů s nasazením a provozem softwaru

Těchto služeb využijete v případě potřeby řešit více či méně naléhavý problém, na který jste narazili při nasazení nebo provozu operačních systémů nebo aplikací. Tým našich odborníků vyvine maximální úsilí při nalezení příčiny problémů a jejich odstranění. K rychlejšímu odhalení a vyřešení problémů napomůže zejména bohatá zkušenost našich odborníků s podporovanými aplikacemi, kterou nabyli nejen díky odborným školením, ale především možnosti se seznámit s aplikacemi v mnoha různých prostředích a konfiguracích u našich zákazníků.

#### Konzultace

Pokud se teprve připravujete na nasazení aplikací a systémů nebo máte otázky nad jejich provozem, můžete se na nás obrátit s žádostí o pomoc formou konzultací. Ve spolupráci Vámi najdeme vhodné řešení, aplikace Vám pomůžeme nainstalovat nebo instalaci dodáme na klíč.

## Proaktivní služby

Přestože Vám rádi pomůžeme při řešení problémů s provozem aplikací, raději se s Vámi budeme snažit problémům předcházet. Mimo konzultací můžete využít některé z těchto služeb:

- plánování, návrh, diagnostika a monitorování sítí a síťových služeb včetně konzultací
- instalační a jiné implementační práce, systémová integrace, migrace
- měření a analýza výkonu a zátěže sítě, síťových služeb a serverů
- monitorování všech úrovní systému - síť, hardware, aplikace
- vzdálená nebo lokální správa systémů
- instalace Service Packů, odborná implementace hotfixů a bezpečnostních balíčků
- zajištění odborných školení nebo zaučení správců systému
- testovací laboratoř

## Správa podpory

Služeb správy podpory využijí především ti z Vás, kteří s námi uzavřou smlouvu o podpoře. Váš správce podpory bude koordinovat vzájemné činnosti při podpoře mezi týmem Vašich pracovníků a naším týmem odborníků a napomůže k optimálnímu a včasnému doručení potřebných služeb podpory, zajistí eskalace řešení problémů nebo s Vámi bude řešit otázky hodnocení kvality podpory a reportování poskytnutých služeb.

## Jakým způsobem Vám služby doručíme

### Smlouva o podpoře

Doporučeným způsobem, jak můžete začít čerpat služby podpory, je uzavření smlouvy o podpoře. Přístup ke službám, které jsou v takové smlouvě zahrnuty, je pak pro Vás snadný a rychlý, bez zbytečného zdržení administrativou. Dostupnost služeb, odezvy a ceny jsou smluvně garantované. Správce podpory Vám bude pravidelně předávat reporty o využití služeb podpory.

Sestavení balíčku služeb, který uzavřením smlouvy získáte, je velmi individuální a mělo by respektovat právě Vaše potřeby. Přesto můžeme uzavírané smlouvy rozdělit do těchto typů:

### Smlouva typu Basic Support

Smlouva Basic Support je základním typem smlouvy o poskytování služeb podpory a definuje především podmínky jejich čerpání - typy služeb, odezva technického řešení a ceny. Poplatky mohou zahrnovat paušální pravidelnou platbu za servisní pohotovost a cenu vyčerpaných služeb podpory. Služby jsou většinou účtovány hodinovou sazbou za čas strávený naším technikem nebo sazbou za předepsané úkony.

### **Smlouva typu Advanced Support**

Tento typ smlouvy doplňuje základní smlouvu o možnost paušálního předplacení vybraných služeb. Takové služby pak automaticky získáváte za nižší cenu. Čerpání služeb je pečlivě sledováno a pravidelně reportováno. Poplatky za tento typ smlouvy zahrnují paušální pravidelnou platbu za servisní pohotovost a předplacené služby a dále cenu za služby nepředplacené nebo čerpané nad rámec předplaceného množství. Služby jsou většinou účtovány hodinovou sazbou za čas strávený naším technikem nebo sazbou za předepsané úkony.

### **Smlouva typu Profi Support**

Uzavření smlouvy typu Profi Support má vést k maximálnímu zjednodušení čerpání služeb podpory. Taková smlouva je zatížena administrativou pouze v době uzavírání smlouvy, samotné čerpání služeb pak probíhá pouze na technické úrovni. Základní vlastností takové smlouvy je, že všechny služby jsou paušálně předplacené a jako společný balíček vhodně zkombinované. Právě díky předem dané kombinaci služeb můžeme pro řešení problémů opustit účtování podpory hodinovou sazbou a jednotlivé problémy řešit vždy jako incidenty. Za vyřešení jednoho incidentu se pak odečítá vždy jeden bod z předplaceného množství, ať trvá řešení problému několik hodin, ale i několik dní a vyžaduje spolupráci několika techniků nebo i eskalaci problémů do center podpory našich partnerů. Je zřejmé, že je tento způsob účtování práce při řešení problémů oproštěn od obtížného až sporného prokazování stráveného času nutného pro vyřešení problému. Smlouva obvykle zahrnuje předplacené služby:

- incidenty
- hodiny konzultací
- revizi prostředí
- hodiny správce podpory
- testovací laboratoř

Poplatky za tento typ smlouvy pak zahrnují paušální pravidelnou platbu za servisní pohotovost a předplacené služby. Dále mohou zahrnovat cenu za další čerpané služby objednané nad rámec služeb předplacených nebo cenu za dokoupené balíčky služeb rozšiřující předplacené množství.

## Jednorázová podpora - Single Support

Pro zákazníky, kteří se na nás obrátí s žádostí o pomoc, ale nemají dosud uzavřenu smlouvu o podpoře, máme připraven jednoduchý balíček základních služeb podpory. Kromě základních služeb je samozřejmě možné sjednat poskytnutí služeb individuálních.

Před započítáním technického řešení je i v tomto případě poskytnutí jednorázové podpory potřeba sjednat smlouvu, resp. dohodu o podmínkách a ceně doručení služeb - smlouvu typu Single support. Platnost takové smlouvy je omezena pouze pro jeden případ. Při dalších požadavcích na podporu musíme se zákazníkem uzavřít další jednorázovou smlouvu.

Doručení služeb podpory za podmínek smlouvy Single Support není garantováno tak, jako v případech uzavření dlouhodobé smlouvy o podpoře. Přesto náš tým odborníků vyvine snahu o včasné a kvalitní vyřešení Vašich problémů.

Pokud jste už několikrát za sebou použili služeb Single Support, zvažte možnost uzavření trvalé smlouvy o podpoře. Podporu pak získáte snazším způsobem a cenově výhodněji.



MULTIMA a.s. • U Plynárny 455/95, 101 00 Praha 10 • Česká republika  
tel.: +420 272 019 701 • fax: +420 272 019 700 • e-mail: [info@multima.cz](mailto:info@multima.cz)  
[www.multima.cz](http://www.multima.cz)