

ALEF / Cisco Partner Services (PSS)



ALEF ve spolupráci se Cisco Systems nabízí program služeb technické podpory provozu Cisco zařízení – **ALEF/CISCO Partner Services**. Tato služba je k dispozici pouze pro vybranou skupinu zákazníků. Jedná se o nadstavbu nad tradičními servisními službami, jako je získávání SW aktualizací, výměna vadného HW nebo přístup na Cisco TAC (technické asistenční centrum). Tyto služby rozšiřují možnosti ALEF poskytovat profesionální podporu provozu IT a doplňují je o nové nástroje a znalosti společnosti Cisco Systems.

V rámci těchto služeb ALEF zajišťuje komplexní koordinaci všech požadavků zákazníků na podporu provozu Cisco zařízení a komunikaci se všemi subjekty, které jsou do průběhu služby zapojeny. Výměna vadného HW za nový a případná přítomnost technika na místě závady je logisticky zajišťovaná společností Cisco Systems a doba výměny nebo doručení náhradního dílu není garantovaná.

Co je zahrnuto ve službě ALEF/CISCO Partner Service?

Podpora od Expertního centra ALEF rozšířená o podporu Cisco Technical Assistance Centre (TAC)

- přístup do ServiceDesk ALEF
- určeno pro technickou podporu zákazníků při vážných závadách na Cisco zařízení
- dostupná 24x7x365 v různých jazycích pomocí emailu, webu, telefonu
- rychlé a efektivní řešení závady vysoce školenými experty Cisco Systems, převážně na úrovni certifikace CCIE
- využití znalostní databáze Cisco Systems

Neustálá dostupnost posledních verzí Cisco software

- možnost kdykoliv získat aktuální verzi Cisco IOS software
- k dispozici zásadní i dílčí aktualizace nebo opravy chyb SW
- nové verze SW zvyšující bezpečnost a dostupnost provozu sítě
- aktualizace signatur IPS (Intrusion Prevention Systems) – za zvláštní poplatek

Rychlá výměna vadného hardware

- výměna prvků v síti v různých úrovních buď v pracovních dnech, nebo nepřetržitě, volitelně instalace a konfigurace HW v místě zákazníka
- koordinaci výměny HW zajišťuje ALEF

Přístup na SMART Portal

- proaktivní zasílání upozornění na novou aktualizaci HW a SW
- inventarizace Cisco zařízení zapojených v síti
- sledování platnosti servisních smluv a podpory jednotlivých zařízení
- upozornění na možné problémy v provozu sítě
- upozornění na bezpečnostní hrozby pro provoz sítě

V rámci služby ALEF/CISCO Partner Services může být zákazníkovi do jeho sítě bezplatně nainstalovaný tzv.

Smart Collector (soubor aplikací, který lze provozovat virtualizovaně na prostředcích zákazníka, hostovat u společnosti ALEF s VPN přístupem, nebo na vyhrazeném HW umístěném u zákazníka). Jedná se o klientskou jednotku, která umožňuje nepřetržitý monitoring stavu a provozu všech Cisco prvků v síti a která předává získaná data zabezpečeným kanálem do datového centra Cisco Systems k vyhodnocení. Výsledky stavu sítě se následně zobrazí on-line na webovém portálu společnosti Cisco Systems – tzv. **SMART Portal**. Pro zajištění vysoké bezpečnosti této služby se do Cisco Systems nepřenášejí informace jako přístupová jména, hesla nebo konfigurační soubory.

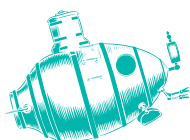
Úrovně služby ALEF/CISCO Partner Services

V rámci ALEF/CISCO Partner Services je možné využít různé úrovně služeb, které se mezi sebou liší dobou reakce na požadavek zákazníka, rychlostí výměny vadného HW, nebo tím, zda servisní podpora bude technikem provedena na místě nebo vzdáleně. Služby ALEF/CISCO Partner Services jsou poskytované nad různými produkty Cisco Systems jako jsou např. routery, switche, produkty Unified Communications nebo serverová řešení Unified Computing.

ALEF / Cisco Partner Services

Oblast produktů	Servisní kód služby	SLA	Přístup na TAC	Výměna HW	Přítomnost Cisco technika v místě závady	Přístup k aktuálním verzím Cisco SW	Dostupné aktualizace Cisco IOS	Přístup ke značce databázi Cisca	Poznámka
Borderless Networks	ALF_PSO2_24x7_FT02h	24x7x2	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 2h, 365 dní v roce
	ALF_PSOE_8x5_FT04h	8x5x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h v pracovní dny
	ALF_PSOP_24x7_FT04h	24x7x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h, 365 dní v roce
	ALF_PSRT_8x5_FTNBD	8x5xNBD	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do NBD
	ALF_PSUB_8x5_FT04h	8x5x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h v pracovní dny
	ALF_PSUP_24x7xFT04h	24x7x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h, 365 dní v roce
	ALF_PU2P_24x7xFT02h	24x7x2	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 2h, 365 dní v roce
Unified Communications	ALF_PSBU_8x5_RTND	8x5xNBD	24x7	•	•	•	•	•	malé i velké aktualizace Collaboration SW a Cisco Prime SW
Unified Computing	ALF_PSI1_8x5_FTNBD	8x5xNBD	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do NBD
	ALF_PSI2_8x5_FT04h	8x5x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h v pracovní dny
	ALF_PSI3_24x7_FT04h	24x7x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h, 365 dní v roce
	ALF_PSI4_24x7_FT02h	24x7x2	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 2h, 365 dní v roce
	ALF_PSI6_8x5_FT04h	8x5x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h v pracovní dny
	ALF_PSI7_24x7_FT04h	24x7x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4h, 365 dní v roce
	ALF_PSI8_24x7_FT02h	24x7x2	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 2h, 365 dní v roce
	ALF_PSW2_8x5_FT04h	8x5x4	24x7	•	•	•	•	•	Warranty Plus Service, doručení náhr. dílu do 4 h v pracovní dny
	ALF_PSW3_24x7_FT04h	24x7x4	24x7	•	•	•	•	•	Warranty Plus Service, doručení náhr. dílu do 4 h, 365 dní v roce
	ALF_PSW4_24x7_FT02h	24x7x2	24x7	•	•	•	•	•	Warranty Plus Service, doručení náhr. dílu do 2 h, 365 dní v roce
	ALF_PSW6_8x5_FT04h	8x5x4	24x7	•	•	•	•	•	Warranty Plus Service, doručení náhr. dílu do 4 h v pracovní dny
	ALF_PSW7_24x7_FT04h	24x7x4	24x7	•	•	•	•	•	Warranty Plus Service, doručení náhr. dílu do 4 h, 365 dní v roce
SW applications	ALF_PSIUS_8x5_RTND	8x5xNBD	24x7	•	•	•	•	•	pouze malé aktualizace SW
	ALF_PSIUU_8x5_RTND	8x5xNBD	24x7	•	•	•	•	•	malé i velké aktualizace SW
Telepresence Video	ALF_PSRN_8x5xFTNBD	8x5xNBD	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do NBD
	ALF_PPRE_8x5xFT04h	8x5x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4 h v pracovní dny
	ALF_PSRP_24x7xFT04h	24x7x4	24x7	•	•	•	•	•	doručení náhr. dílu do 4 h, 365 dní v roce
	ALF_PSRU_8x5xRTNBD	8x5xNBD	24x7	•	•	•	•	•	malé i velké aktualizace SW

NBD – konec následujícího prac. dne; **8x5** – každý prac. den od 9.00 do 17.00; **24x7** – nepřetržitě každý den v roce; **FT** – doba opravy (fix time); **RT** – doba zásahu (response time)



Trust the Strong

ALEF NULA, a.s. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8,
Česká republika | Phone: +420 225 090 240
cz-sales@alefnula.com | www.alefnula.com



Gold Certified