

Wsparcie techniczne ProSupport Plus dla rozwiązań Enterprise

Oficjalne opisy poziomów wsparcia technicznego DellEMC

Skrócona charakterystyka usługi:

- **Czas trwania wsparcia:** od 1 do 7 lat od daty produkcji urządzenia
- **Zgłoszenia usterek:** przyjmowane są przez **24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku**
- **Czasy reakcji serwisu** dostosowane do wymagań Klientów (NBD, 4H MC, 2H MC - opisane poniżej)
- Wsparcie świadczone przez wykwalifikowaną kadrę Inżynierów Technicznych ProSupport Plus DellEMC
- Wsparcie wyznaczonego **Resolution Managera (RM)** w przypadku eskalacji zgłoszenia serwisowego
- Wsparcie techniczne dla wirtualizacji i systemów operacyjnych oraz produktów innych producentów (best effort)
- **Wyznaczony Opiekun Techniczny (Technology Service Manager)**
 - Monitorowanie zdarzeń w obrębie infrastruktury objętej usługą ProSupport Plus
 - Zarządzanie eskalacjami
 - Zalecenia dotyczące konserwacji infrastruktury sprzętowej (BIOS, firmware, patche) – wymagany Support Assist
 - Zdalne wdrożenie poprawek wg zaleceń TSM – 2x w roku
 - Raporty dotyczące kontraktów serwisowych i wykorzystania zasobów sprzętowych (na żądanie)
- Monitorowanie urządzeń przy wykorzystaniu oprogramowania [Support Assist](#)
 - **Predykcyjne wykrywanie usterek** sprzętowych
 - Automatyczna diagnostyka i zdalne tworzenie zgłoszeń serwisowych
 - **Proaktywny kontakt** telefoniczny z Serwisu DellEMC w momencie otrzymania zgłoszenia usterki
- **Samodzielne diagnozowanie urządzeń i zamawianie części** przez portal www.techdirect.dell.com. Wymagane jest ukończenie bezpłatnych szkoleń oraz egzaminów w portalu Tech Direct.
- Wsparcie techniczne dla dysków twardych jest zbieżne z długością trwania usługi ProSupport Plus dla danego urządzenia

Czas reakcji serwisu:

ProSupport Plus Next Business Day

- czas reakcji serwisu na zgłoszoną usterkę to **następny dzień roboczy** od momentu zakończenia zdalnej diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta DellEMC
- naprawy realizowane są zdalnie lub na miejscu w siedzibie Klienta

ProSupport Plus 4H Mission Critical

- czas reakcji serwisu na zgłoszoną usterkę to **4 godziny** od momentu zakończenia zdalnej diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta DellEMC
- naprawy realizowane są zdalnie lub na miejscu w siedzibie Klienta
- możliwość zdefiniowania przez Klienta terminu naprawy urządzenia
- **DEFINIOWANY PRZEZ KLIENTA POZIOM WAŻNOŚCI ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO**

ProSupport Plus 2H Mission Critical (tylko dla wybranych lokalizacji w Polsce)

- czas reakcji serwisu na zgłoszoną usterkę to **2 godziny** od momentu zakończenia zdalnej diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta DellEMC
- naprawy realizowane są zdalnie lub na miejscu w siedzibie Klienta
- możliwość zdefiniowania przez Klienta terminu naprawy urządzenia
- **DEFINIOWANY PRZEZ KLIENTA POZIOM WAŻNOŚCI ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO**

Specjalna ścieżka postępowania dla zdarzeń krytycznych o ważności SEVERITY 1
(dostępne tylko dla wsparcia Prosupport Plus Mission Critical)

- opcjonalna, natychmiastowa wysyłka inżyniera serwisowego i części zamiennych równolegle z diagnostyką telefoniczną przeprowadzaną z Konsultantem Telefonicznym DellEMC oraz zdalną próbą rozwiązania problemu
- koordynacja naprawy przez przydzielonego Resolution Managera (RM) lub Technology Service Managera (TSM)
- powiadomienie Kierownictwa Firmy Klienta o wystąpieniu zdarzenia krytycznego i aktualnym stanie zgłoszenia

Usługi wsparcia dla rozwiązań Enterprise

Porównanie cech

	Basic Onsite Service	ProSupport	ProSupport Plus
Okno zgłoszeń serwisowych (telefon, internet)	9x5	24x7	24x7
Wspierane produkty	Hardware	Hardware, Software	Hardware, Software
Czas reakcji serwisu na zgłoszenie awarii	NBD	NBD, 2H MC, 4H MC	NBD, 2H MC, 4H MC
Automatyczne wykrywanie i raportowanie usterek za pomocą Support Assist		●	●
Portal TechDirect – zakładanie i zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi	●	●	●
Dostęp do update'ów oprogramowania		●	●
Priorytetowy dostęp do wykwalifikowanych ekspertów ProSupport			●
Wsparcie dla oprogramowania firm trzecich			●
Wyznaczony Menedżer Techniczny (Technology Service Manager)			●
Zdalny przegląd i rekomendacje dotyczące infrastruktury			●
Zalecenia dotyczące konserwacji infrastruktury (BIOS, firmware, patche)			2 x w roku
Wsparcie* dla dysków SATA (talerzowych)	1 rok	jak urządzenie	jak urządzenie
Wsparcie* dla dysków SSD SATA, SSD SAS, SAS, NVMe	3 lata	jak urządzenie	jak urządzenie
Wsparcie* dla dysków SSD SAS (SC Series, PS Series)	jak urządzenie	jak urządzenie	jak urządzenie
Wsparcie* dla dysków PCIe-SSD Dell PowerEdge Express Flash	Max 5 lat	Max 5 lat	Max 5 lat

*Obowiązująca ograniczona gwarancja na urządzenia obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i/lub wykonania, ale nie obejmuje problemów, wynikających z osiągnięcia maksymalnej Żywotności urządzenia (read/write). Dostępność i warunki usług Dell EMC różnią się w zależności od regionu i produktu. Więcej informacji można uzyskać u przedstawicieli handlowych Dell EMC.

DELLEMC