

Wsparcie techniczne ProSupport dla rozwiązań Enterprise

[Oficjalne opisy poziomów wsparcia technicznego Dell EMC](#)

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 Mission Critical - opisane poniżej)
- Wsparcie świadczone przez wykwalifikowaną kadrę Konsultantów i Inżynierów Technicznych Dell EMC
- Wsparcie wyznaczonego **Resolution Managera (RM)** w przypadku eskalacji zgłoszenia serwisowego
- **Pojedynczy punkt kontaktu** dla wsparcia technicznego całego rozwiązania Dell, z uwzględnieniem produktów innych producentów (udzielane wspólnie z innymi producentami, na zasadzie „best effort”, wymagane aktywne wsparcie danego producenta). Partnerów współpracujących w ramach Pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami można znaleźć na tej [liście](#).
- **Pomoc techniczna w zakresie oprogramowania**, w tym wybranych aplikacji, systemów operacyjnych i monitorów maszyn wirtualnych, **jeśli takie produkty zostały zakupione w Dell** (udzielane wspólnie z innymi producentami, na zasadzie „best effort”, wymagane aktywne wsparcie danego producenta). Oprogramowanie kwalifikujące się do pomocy technicznej można znaleźć na [liście](#).
- Aktywne monitorowanie sprzętu, automatyczne wykrywanie usterek, zdalne raportowanie oraz tworzenie zgłoszeń serwisowych za pomocą oprogramowania [Support Assist](#) lub [Secure Remote Services](#)
- Dostęp do usługi **MyService 360** - spersonalizowanego dashboardu, który upraszcza zarządzanie serwisem produktów Dell Technologies i zawiera następujące informacje:
 - Krytyczne incydenty i ryzyka w czasie rzeczywistym
 - Jasne rekomendacje dla prostszego planowania i działania
 - Historyczne trendy i analizy, które optymalizują pomoc techniczną Dell Technologies

Opcjonalnie (dodatkowo płatne):

Usługa SAM (Service Account Manager) zapewniająca opiekę dedykowanego eksperta serwisowego, który jest pojedynczym punktem kontaktu dla klienta dostępnym w trybie 24x7 dla rozwiązań Storage & Data Protection.

W ramach dostarczanej usługi SAM zapewnia:

- Proaktywne wsparcie środowiska w tym: rekomendacje dotyczące poziomu kodów sterujących, monitorowanie łączności SRS, kontrakty serwisowe, zmniejszenie ryzyka serwisowego w oparciu o zalecenia DTA/DSA
- Przyspieszenie rozwiązania problemów oraz zarządzanie eskalacjami technicznymi
- Efektywne wykorzystanie zasobów firmy Dell Technologies, aby zoptymalizować obsługę serwisową produktów i rozwiązań
- Cykliczne dostarczanie raportów serwisowych w formie spotkań u klienta lub zdalnie

Czas reakcji serwisu:

ProSupport 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 Dell EMC
- naprawy realizowane są zdalnie lub na miejscu w siedzibie Klienta

ProSupport 4H Mission Critical

- czas reakcji serwisu na zgłoszoną usterkę to **4 godziny** od momentu zakończenia zdalnej diagnostyki urządzenia i przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez konsultanta Dell EMC
- naprawy realizowane są zdalnie lub na miejscu w siedzibie Klienta
- możliwość zdefiniowania przez Klienta terminu naprawy urządzenia oraz ważności zgłoszenia

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

- potwierdzenie Poziomu ważności 1 następuje w ramach diagnostyki wstępnej przeprowadzanej zdalnie przez Konsultanta Pomocy Technicznej Dell
- opcjonalna, natychmiastowa wysyłka inżyniera serwisowego i części zamiennych równoległe z diagnostyką telefoniczną przeprowadzaną z Konsultantem Pomocy Technicznej Dell 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, 4H MC	NBD, 4H MC
Wsparcie dla rozwiązań firm trzecich ¹		●	●
Automatyczne wykrywanie problemów i proaktywne zakładanie zgłoszeń serwisowych		●	●
Dostęp do update'ów oprogramowania		●	●
Priorytetowy dostęp do wykwalifikowanych ekspertów ProSupport			●
Wsparcie dla oprogramowania innych producentów ²			●
Wyznaczony Menedżer Techniczny (Technology Service Manager)			●
Zdalny przegląd i rekomendacje dotyczące infrastruktury			●
Zalecenia dotyczące konserwacji infrastruktury (BIOS, firmware, patche)			2 x w roku

¹Lista obsługiwanych produktów firm trzecich: <https://www.dell.com/team/us/en/04/shared-content/services-en/documents-prosupport-collaborative-software-assistance-list-enterprise-and-end-user.pdf>

²Zgodnie z listą oprogramowania kwalifikującego się do pomocy technicznej: <http://i.dell.com/sites/doccontent/shared-content/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>