

Bieżące użytkowanie systemu telekomunikacyjnego wymaga od operatora szeregu czynności eksploatacyjnych i obsługowych związanych z zarządzaniem, monitorowaniem i utrzymaniem tych systemów.

Szeroki zakres czynności, wysokie koszty zakupu odpowiedniego sprzętu oraz utrzymania wykwalifikowanego zespołu powodują, że monitorowanie, zarządzanie i utrzymanie systemów często zlecane jest firmom zewnętrznym. VECTOR posiada w ofercie szeroki zakres usług eksploatacyjnych i obsługowych, do których należą:

WSPARCIE TECHNICZNE

Nasi inżynierowie i eksperci pozostają do dyspozycji technicznej operatora. Gwarantujemy szybką reakcję w razie problemów z siecią, oferujemy pomoc techniczną (u Klienta, telefoniczną, mailową), dostawę sprzętu zastępczego, serwis uszkodzonych urządzeń, dostęp do aktualnego oprogramowania i dokumentacji technicznej.

MONITORING, ZARZĄDZANIE I ADMINISTRACJA SIECIĄ

Wykorzystanie innowacyjnych rozwiązań do zarządzania i monitoringu pozwala na szybką diagnostykę sieci w sytuacjach awaryjnych oraz skrócenie czasu naprawy. Dodatkowo umożliwia zdalną konfigurację, pomiar i regulację pracy urządzeń.

Oferta usług utrzymania systemów obejmuje 6 pakietów usług pomocy technicznej VECTOR: **V-Aid Service / EW / NBD / NBD+EW / 24h / 24h+EW**. Umożliwiają one wykorzystanie potencjału Firmy VECTOR w zakresie codziennego wsparcia technicznego, rozwiązywania problemów, szybkiego reagowania na problemy krytyczne w sieci oraz utrzymania systemu na najwyższym poziomie wydajności oraz planowania rozwoju sieci.

PODSTAWOWY ZAKRES USŁUG V-AID

- + pomoc techniczna poprzez e-mail i telefon w godzinach pracy firmy
- + pomoc techniczna poprzez e-mail i telefon 24/7/365 w sytuacjach awaryjnych
- + dostęp do platformy wsparcia technicznego VECTOR: vectortechsupport.net
- + zdalne rozwiązanie problemów w sytuacjach awaryjnych
- + pomoc inżynierska w konfiguracji nowych funkcjonalności systemu
- + usuwanie awarii w miejscu instalacji zdalnie lub wyjazdowo w uzasadnionych przypadkach
- + dedykowany inżynier do obsługi problemów klienta
- + pomoc w określaniu planów rozwojowych sieci klienta i implementacji nowych usług
- + coroczne szkolenia tematyczne
- + autoryzowane centrum serwisowe

KORZYŚCI

**DOSTĘP DO AKTUALNEGO
OPROGRAMOWANIA
I DOKUMENTACJI
TECHNICZNEJ**

**PRZEDŁUŻENIE GWARANCJI
URZĄDZEŃ**

**SKRÓCENIE CZASU
PRZYWRÓCENIA SYSTEMU
DO DZIAŁANIA**

**OGRANICZENIE KOSZTÓW
ZWIĄZANYCH Z AWARIAMI**

DODATKOWY ZAKRES USŁUG V-AID

	V-AID	V-AID EW	V-AID NBD	V-AID NBD+EW	V-AID 24h	V-AID 24h+EW
AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA URZĄDZEŃ ¹	+	+	+	+	+	+
PRZEDŁUŻENIE GWARANCJI O CZAS TRWANIA UMOWY ²		+		+		+
OKRESOWE RAPORTY FUNKCJONOWANIA WYBRANYCH SYSTEMÓW ORAZ ICH MONITOROWANIE ³					+	+
DOSTAWA SPRZĘTU ZASTĘPCZEGO NA CZAS NAPRAWY			+ ⁴	+ ⁴	+ ⁵	+ ⁵

1. o ile producent dopuszcza możliwość aktualizacji oprogramowania w danym sprzęcie / 2. wymagana ciągłość usługi / 3. wymagany zdalny dostęp do urządzeń /

4. następnego dnia roboczego (do 14.00) - wymiana sprzętu w ciągu jednego dnia roboczego, zgłoszenia wysyłane po godz. 14:00 są traktowane jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego /

5. w ciągu 24h / 365 dni