



Servicii de mentenanță

Cuprins

Despre Companie	3
Descrierea	4
Nivele de deservire (SLA).....	4
Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”	6
Procedurile de suport.....	7
Descrierea serviciilor.....	8
Acoperire și Timp de Răspuns.....	8

Despre Companie

Activitatea de baza a companiei **BASS Systems** este prestarea unei game largi de servicii in domeniul IT, in mare parte prin asistenta acordata clientilor pentru dezvoltarea, modernizarea și suportul infrastructurilor sale IT.

Întreprinderea **BASS Systems** utilizează in activitatea sa cele mai noi tehnologii în domeniile de soluții aplicative de nivelul întreprinderii, centre de date, automatizare, telecomunicații și transport de date. Experiența angajaților companiei permite prestarea serviciilor de cea mai înalta calitate si aliniate la cele mai bune practici internaționale.

BASS Systems este partenerul preferat pentru așa companii renumite ca Hewlett-Packard, Microsoft Oracle, Cisco, Symantec, VmWare, Strategy Object SOClass ș.a.

Echipa **BASS Systems** include doar specialiști de cea mai înaltă calificare cu experiența vastă de integrare și suport a sistemelor informatice complexe.

Echipa **BASS Systems** oferă servicii de suport pe **tot teritoriul Republicii Moldova**.

Descrierea

Pentru toate echipamentele incluse în lista de echipamente deservite de centru de deservire autorizat BASS Systems pe durata garanției echipamentelor în caz și în perioada ulterioare, compania BASS Systems va presta serviciile în conformitate cu nivelele de deservire (Service Level Agreement - SLA) în Descrierea Serviciilor.

Punctul unic de contact

Pe durata prestării serviciilor BASS Systems va desemna o persoană responsabilă pentru controlul activităților de zi cu zi pentru îndeplinirea cererilor de suport. Această persoană va acționa ca punct unic de contact în caz de escaladări.

Termenul de prestare a serviciilor:

Serviciile vor fi prestate pentru toată perioada de garanție a echipamentelor.

Termenul de prestare a serviciilor poate fi prelungit ulterior la solicitarea Beneficiarului.

Serviciile vor fi prestate pentru toată perioada contractată, dacă este indicată într-un contract de prelungire a garanției sau contract de prestare a serviciilor de mentenanță.

Nivele de deservire (SLA)

BASS Systems va asigura nivelele de deservire în conformitate cu Descrierea Serviciilor.

Nivelele de deservire solicitate pot fi clasificate pe două nivele de deservire:

Critice – 24/7, timp de reacție 1 ora, timp de răspuns 4 ore

Sisteme care necesită o reacție rapidă în cazul unui incident, și cu demararea procedurilor de remediere imediată sau într-un timp scurt. Pentru aceste sisteme este caracteristic graficul de lucru 24 din 24 inclusiv zilele de sărbători naționale.

Moderat Critice – 9X5, timp de reacție 1 ora, timp de răspuns Next-Day

Sisteme care necesită o reacție rapidă din partea echipei de asistență tehnică doar în timpul zilei lucrătoare, nu afectează funcționalitățile principale ale sistemului informatic, și demararea remedierii incidentului poate fi începută mai târziu.

Termenii si indicatorii care definesc Nivelele de Deservire (SLA):

Cerere de suport – este solicitarea asistenței tehnice sau raportarea unui incident prin metodele definite în metodele de comunicare definite către serviciul „hot-line”

Timp de reacție – indicatorul care definește timpul maxim de confirmare a cererii de suport. Pentru măsurarea acestui indicator se vor folosi datele din sistemul de înregistrare a cererilor de suport.

Ex. Incidentul a fost raportat la orele 4:00, organizația de suport confirmă recepționarea cererii de suport până la orele 5:00 prin metodele de comunicare definite și în dependență de tipul incidentului începe procedura de depanare, in acest caz timpul de reacție este de 1 ora

Timp de răspuns – este indicatorul care definește timpul minim pentru prezentarea unui scenariu de remediere a incidentului. Se va face o diferențiere între timpul de reacție din cauza că depanarea unui subsistem poate necesita prezența la sediul beneficiarului sau în centrul de date.

Ex. Incidentul a fost raportat la orele 4:00, timp de o ora a fost confirmată recepționarea cererii de suport, specialiștii se deplasează la locul incidentului. Timpul de începere a procedurii de depanare și prezența a specialiștilor la locul incidentului este 8:00, în acest caz timpul de răspuns este 4 ore.

Acoperire – este indicatorul care definește disponibilitatea specialiștilor furnizorului de servicii pentru soluționarea incidentelor.

Ex. Specialiștii furnizorului de servicii sunt disponibili pentru recepționarea si soluționarea cererilor de suport de Luni pîna Vineri in timpul orelor de lucru 8:00-18:00, în acest caz acoperirea este Lun-Vin 8X5. În cazul cînd se solicita disponibilitatea specialiștilor in regim de 24 de ore pe zi, inclusiv zilele de sărbători naționale acoperirea este 24X7

Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”

Pentru comunicarea cu furnizorul de servicii și înregistrarea cererilor de suport în contractul de deservire vor fi indicate:

- numărul unic de telefon și fax al serviciului „hot-line”
- lista de persoane responsabile pe tip de incident și telefoane de contact
- adresa de poștă electronică unică pentru cererile de suport și/sau interfața la sistemul automatizat de înregistrarea a cererilor de suport „service desk”
- lista persoanelor pentru escaladarea incidentelor
- lista de contacte pentru adresările directe la producători

Timp de reacție

Din momentul când a fost comunicată cererea de suport, Executorul va începe activitatea de depanare a cauzei incidentului nu mai mult decât peste o oră, cu excepția cazului în care Beneficiarul va fixa alt timp de intervenție.

Locul prestării serviciilor

Serviciile vor fi prestate la locul instalării echipamentelor sau la distanță. Pentru aceasta Beneficiarul va asigura accesul fizic și logic la locul instalării echipamentelor.

Limba de comunicare

Limba de comunicare cu serviciul „hot-line” poate fi la alegerea Beneficiarului – limba de stat, rusa, sau engleza.

Procedurile de suport

1. **Înregistrarea cererilor de suport** – în caz de necesitate, Beneficiarul se va adresa către serviciul „hot-line”. Serviciul „hot-line” comunică Beneficiarului un **număr unic**, acordat cererii de suport.

Obligator se va comunica următoarea informație:

- Descrierea problemei – simptome, caracterul problemei
 - Timpul apariției problemei
 - Persoana responsabilă din partea Beneficiarului pentru asigurarea accesului fizic și logic la sistemele afectate
 - Persoana responsabilă din partea serviciului de suport hardware
2. **Procesul de depanare** – în același timp cu înregistrarea cererii de suport Executorul va începe activitatea de determinare și înlăturare a cauzei cheie. Procesul de depanare va fi demarat nu mai târziu decât SLA - ul agreed.
Specialiștii Executorului se pot adresa Clientului pentru a concretiza informația primită, pentru a primi date suplimentare despre defecțiune, sau pot interveni on-site.
 3. **Escaladare** – în caz de necesitate Executorul va escalada incidentul la producător.
 4. **Raport de progres** – la cererea Beneficiarului Executorul se obligă să comunice starea cererii de suport. Executorul se obligă să informeze Beneficiarul despre orice întârzieri în efectuarea procedurilor de remediere a incidentului, despre cauzele apariției acestora și măsurile întreprinse pentru a le înlătura. La fel progresul și starea incidentelor se va monitoriza prin intermediul sistemului Service Desk disponibil Beneficiarului.
 5. **Raport periodic** – Dacă este indicat în contract, executorul se obligă să raporteze Beneficiarului lunar despre orice incidente înregistrate, starea lor, cauzele apariției, metodele de soluționare, la fel ca și orice altă informație creată sau obținută în rezultatul furnizării serviciilor de suport.

Descrierea serviciilor

BASS Systems are toate competentele necesare pentru a presta următoarele servicii pe deplin și la cea mai înaltă calitate.

Acoperire și Timp de Răspuns

Nivelul de deservire pentru toate echipamentele este definit ca Moderat Critice.

Acoperire	Timp de Răspuns	Termen de garanție
Lu-Vi, 9x5	Next Day	3 ani
Lu-Vi, 9x5	Next Day	3 ani
Lu-Vi, 9x5	Next Day	3 ani

Înțelegem că în anumite cazuri Beneficiarul poate solicita anumite echipamente să fie deservite conform unui nivel mai înalt de deservire din cauza diferitor factori – importanța unui loc de muncă anumit, perioada de timp critică etc. În aceste cazuri echipa BASS va ridica nivelul de deservire automat în limita disponibilității resurselor echipelor de intervenție. În caz că se va solicita o creștere permanentă a nivelului de deservire echipa suntem siguri că se pot negocia termeni favorabili ambelor părți.