



ONE FLEX CLOUD

TÁMOGATÓI CSOMAGOK

ONE
SOLUTIONS



ONE FLEX CLOUD TÁMOGATÓI CSOMAGOK

Ügyféligényekhez igazodó, többszintű támogatás

BASIC

Az alapvető támogatás biztosított, de nem tartalmaz speciális szolgáltatást.

Támogatás nyelve: magyar és angol

SLA: 7/24/365 99,5%

Technikai támogatás:

7/24, 30 perc ticket nyitásra

Támogatás kérelem benyújtásának korlátozásai (általános iránymutatás):
nem nyújtható be kérelem

DEVELOPER

Korlátozott számú kérést és alapvető támogatást kínál.

Reakció megnyitott ticketre:

5*9, 3 munkanap

Incidenskezelés:

szabad kapacitás függvényében

Támogatás nyelve: magyar és angol

SLA: 7/24/365 99,8%

Technikai támogatás:

7/24, 30 perc ticket nyitásra

Támogatás kérelem benyújtásának korlátozásai (általános iránymutatás):
20 eset/hó csak a regisztrált felhasználótól

BUSINESS

Korlátlan kérés, gyorsabb válaszidő, és néhány extra támogatás, mint pl. harmadik féltől származó szoftvertámogatás.

Reakció megnyitott ticketre:

5*9, 2 munkanap

Incidenskezelés:

szabad kapacitás függvényében

Támogatás nyelve: magyar és angol

SLA: 7/24/365 99,5%

Technikai támogatás:

7/24, 30 perc ticket nyitásra

Támogatás kérelem benyújtásának korlátozásai (általános iránymutatás):
Korlátlanul csak a regisztrált felhasználótól

ENTERPRISE

A legmagasabb szintű támogatás, prioritási különbségek, és számos egyéb speciális szolgáltatás, mint pl. infrastruktúra-biztosítás és erőforrás-optimalizálás.

- Bevált gyakorlatok (Best practices)
- Bevezetési támogatás
- Rendelkezésreállítás-ellenőrzés
- Erőforrás monitoring
- Üzemeltetési támogatás

Reakció megnyitott ticketre:

5*9, 1 munkanap

Incidenskezelés:

7/24, 8 óra válaszadás és 72 óra megoldás

Támogatás nyelve: magyar és angol

SLA: 7/24/365 99,5%

Technikai támogatás:

7/24, 30 perc ticket nyitásra

Támogatás kérelem benyújtásának korlátozásai (általános iránymutatás):
Korlátlanul csak a regisztrált felhasználótól

Szolgáltatás	BASIC	DEVELOPER	BUSINESS	ENTERPRISE
2. prioritású incidens - Részleges kritikus hiba, például egyedi szolgáltatáskiesés következik be az ügyfél szolgáltatásaiban, de nem érinti az összes szolgáltatást.	5*9 válasz 2 munkanap	7/24, válasz 24 óra, megoldás 72 óra	7/24, válasz 4 óra, megoldás 24 óra	7/24, válasz 30 perc, megoldás 12 óra
1. prioritású incidens - Kritikus hiba: Az ügyfél összes szolgáltatása meghibásodik.	5*9 válasz 1 munkanap	5*9 válasz 1 munkanap	7/24, válaszadás 30 perc, megoldás 12 óra	7/24, válaszadás 30 perc, megoldás 4 óra
Rendelkezésre állás (Service availability)	7/24/365 99,5%	7/24/365 99,8%	7/24/365 99,95%	7/24/365 99,95%
Bevált gyakorlatok (Best practices)	-	-	-	A TAM által a legjobb gyakorlatok alapján tett javaslatok felülvizsgálata.
Értesítések	e-mailben, a bejelentett esetekkel kapcsolatban	e-mailben, a bejelentett esetekkel kapcsolatban	e-mailben, a bejelentett esetekkel kapcsolatban	e-mailben, a bejelentett esetekkel kapcsolatban
Harmadik féltől származó szoftvertámogatás (Third-party software support)	-	-	Konfigurációs útmutatás és segítségnyújtás a hibaelhárításban.	Konfigurációs útmutatás és segítségnyújtás a hibaelhárításban.

Szolgáltatás	BASIC	DEVELOPER	BUSINESS	ENTERPRISE
Bevezetési támogatás (Launch support)	-	-	-	Felhőinfrastruktúra biztosítása (korlátozott)
Rendelkezésre állás ellenőrzése (Availability check)	-	-	-	A felhőszolgáltatások erőforrás-elosztásának elemzése, a nagy rendelkezésre állást (High Availability - HA) fenyegető veszélyek azonosítása, a felhőszolgáltatások telepítésének legjobb gyakorlatai és a felhőszolgáltatásokra vonatkozó felhasználási korlátozások, valamint optimalizálási javaslatok (korlátozottan).
Erőforrás-felügyelet és -optimalizálás (Resource monitoring and optimization)	-	-	-	A riasztások, terhelések és a felhőerőforrások állapotának ellenőrzése, a szolgáltatási forgatókönyvek és a múltbeli hibák elemzése a felügyeleti eredmények alapján, valamint optimalizálási javaslatok a legjobb üzemeltetési és karbantartási gyakorlatok alapján (korlátozottan).
Üzemeltetési támogatás (Operations support)	-	-	-	Havi jelentések a felhőerőforrások működési állapotáról és a szolgáltatási támogatásról, valamint a TAM által nyújtott optimalizálási javaslatok.

Magyarázat:

Erőforrás függvényében: a szolgáltató kezeli az ügyeket, de konkrét szolgáltatási szintek és garantált határidők nem alkalmazhatók.

7/24: folyamatos 0-24 elérhetőség

5*9: hétfő-péntekig, 8:00-17:00-ig, magyar időzónában és munkanapokon

Megoldás: minden olyan elfogadható megoldás, amely képes a funkcionalitás helyreállítására vagy az incidens prioritásának alacsonyabb szintre történő csökkentésére.

Válaszidő azt az intervallumot jelzi, amely attól az időponttól kezdődik, amikor a szolgáltató a szolgáltatási szerződésben meghatározott csatornán keresztül megkapja az ügyfél szolgáltatási igényét, és addig az időpontig tart, amikor a szolgáltató a szolgáltatási igényt az ügyféllel visszaigazoltatja.

TAM: Technical Account Manager (gyártói műszaki szakértő)



INCIDENSKEZELÉS

Szolgáltatás	BASIC	DEVELOPER	BUSINESS	ENTERPRISE
Az incidensjelentés korlátai	korlátlan a regisztrált kapcsolatoktól	korlátlan a regisztrált kapcsolatoktól	korlátlan a regisztrált kapcsolatoktól	korlátlan a regisztrált kapcsolatoktól
4. prioritású incidens - Szolgáltatáskiesés történik az ügyfél rendszerében, de nem érinti a fő funkciókat, a rendszer továbbra is használható funkciókat biztosít.	erőforrás függvényében	erőforrás függvényében	erőforrás függvényében	7/24, válasz 8 óra, megoldás 72 óra
3. prioritású incidens - Az ügyfél rendszerében olyan szolgáltatáskiesés történik, amely a fő funkciók teljesítményét befolyásolja, de a rendszer még mindig képes a funkciók csökkentett szintjét biztosítani.	erőforrás függvényében	erőforrás függvényében	7/24, válaszadás 12 óra, megoldás 72 óra	7/24, válasz 3 óra, megoldás 24 óra
2. prioritású incidens - Részleges kritikus hiba, például egyedi szolgáltatáskiesés következik be az ügyfél szolgáltatásaiban, de nem érinti az összes szolgáltatást.	5*9 válasz 2 munkanap	7/24, válasz 24 óra, megoldás 72 óra	7/24, válasz 4 óra, megoldás 24 óra	7/24, válasz 30 perc, megoldás 12 óra
1. prioritású incidens - Kritikus hiba: Az ügyfél összes szolgáltatása meghiúsul.	5*9 válasz 1 munkanap	5*9 válasz 1 munkanap	7/24, válaszadás 30 perc, megoldás 12 óra	7/24, válaszadás 30 perc, megoldás 4 óra

Magyarázat:

Erőforrás függvényében: a szolgáltató kezeli az ügyeket, de konkrét szolgáltatási szintek és garantált határidők nem alkalmazhatók.

7/24: folyamatos 0-24 elérhetőség

5*9: hétfő-péntekig, 8:00-17:00-ig, magyar időzónában és munkanapokon

Megoldás: minden olyan elfogadható megoldás, amely képes a funkcionalitás helyreállítására vagy az incidens prioritásának alacsonyabb szintre történő csökkentésére.

Válaszidő azt az intervallumot jelzi, amely attól az időponttól kezdődik, amikor a szolgáltató a szolgáltatási szerződésben meghatározott csatornán keresztül megkapja az ügyfél szolgáltatási igényét, és addig az időpontig tart, amikor a szolgáltató a szolgáltatási igényt az ügyféllel visszaigazoltatja.





**ONE
SOLUTIONS**