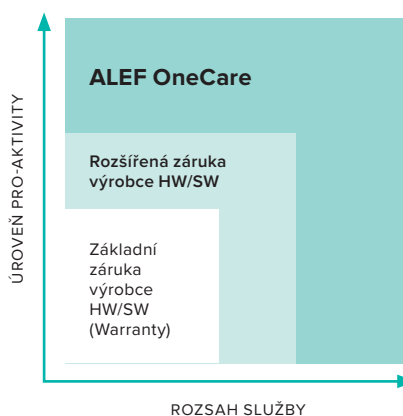


ALEF OneCare



ALEF nabízí zákazníkům ucelený program služeb technické podpory nazvaný **OneCare**. Všechny služby jsou poskytované odborníky ALEF ve spolupráci s výrobcí HW a SW. Služby jsou řízeny v souladu s metodikou ITIL (IT Information Library) a jejich plnění je měřeno a vyhodnocováno pomocí SLA (Service Level Agreements) dohodnutých se zákazníkem.

Služby OneCare jsou vhodné pro zákazníky od menších až do rozsáhlých datových sítí, kteří vyžadují smluvně garantované poskytování servisu a různých forem technické podpory, provoz sítě má kritický dopad na fungování jejich podnikání nebo nemají dostatečně odborně připravený tým IT specialistů. Služby OneCare přesahují svým rozsahem a mírou proaktivity standardní služby, které plošně nabízejí výrobcí HW a SW. ALEF je schopný významně přizpůsobit služby OneCare konkrétním požadavkům zákazníka, garantovat jejich plnění a pouze reaktivně nečekat, až zákazník sám nahlásí poruchu zařízení.



ALEF nabízí různé druhy služeb OneCare, které se dále člení podle doby reakce na požadavek zákazníka, rychlosti výměny vadného HW nebo tím, zda servisní podpora bude technikem ALEF provedena na místě nebo vzdáleně. Služby OneCare jsou poskytované nad různými produkty Cisco Systems, Microsoft, F5, NetApp a dalšími.

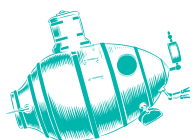
Co je zahrnuto ve službě OneCare?

- **Základní záruka výrobce (Warranty)** – je upravena Občanským zákoníkem při dodávkách firemním zákazníkům, přičemž neplatí 2 roky záruční doby jako u fyzických osob, např. u Cisco Systems je záruka na HW a standardní SW několik desítek dní a negarantovaná doba výměny vadného HW do něko-lika dní po jeho obdržení výrobcem
- **Rozšířená záruka výrobce** – např. u Cisco Systems je umožněn přístup k aktualizacím SW, možnost zadávat tikety na Cisco TAC, nabízí se negarantovaná doba výměny vadného HW (best effort) v několika úrovních SLA
- **ALEF OneCare** – obsahuje smluvně garantovanou dobu výměny HW v mnoha úrovních SLA, instalaci SW aktualizací, řešení vážných provozních závad HW a SW, konzultace rozvojových plánů, řešení požadavků na změnu sítě, správu provozu, profylaxe HW/SW nebo proaktivní monitoring 24x7

Název služby	Náplň	Možná SLA
HW Repair	Výměna vadného HW • Dodání náhradního dílu ze servisního skladu ALEF • Garance krátké doby opravy • 8x5 / 24x7	Fix Time 4h/6h/8h/ NBD/5BD
SW Repair	Diagnostika SW chyby • Řešení chyby úpravou konfigurace SW • Odstraňování bugů v SW, aktualizace bezpečnostních záplat • Komunikace s výrobcem SW • 8x5 / 24x7	Response Time 2h/4h/6h/8h/ NBD
Prevention	Preventivní vzdálená kontrola softwarového i fyzického stavu zařízení • Analýza bezpečnostních rizik SW • Provedení údržby a vyčištění HW na místě • 8x5	Podle dohody
Advisor	Konzultace provozních problémů a plánovaných změn v síti certifikovaným IT specialistou • 8x5	Response Time 8h/NBD
Monitoring	Proaktivní vzdálený dohled sítě • Prvotní analýza vzniklých závad v síti • Zálohování konfigurací Cisco prvků • 24x7	Response Time 30 min
Admin- stration	Správa účtů, přístupů a provozních parametrů zařízení v síti • Zaznamenání provedených změn do provozní dokumentace • 8x5	Response Time 8h/NBD/3BD
Outsourcing správy IT	Správa IT vybavení zákazníka • Řízení ostatních IT subdodavatelů zákazníka • Odkup HW vybavení a jeho pronájem zákazníkovi • 8x5	Response Time NBD
Security Monitoring	Vzdálený monitoring bezp. událostí, prvotní analýza bezp. událostí a vyhodnocení bezp. incidentů • 8x5/24x7	Response Time 4h
Computer Incident Response Team (CSIRT)	Pravidelné upozorňování na bezp. zranitelnosti, řešení bezpečnostních incidentů • 8x5/24x7	Response Time 4h

Služba	Servisní kód služby	Destupnost služby	SLA — Priorita 1	SLA — Priorita 2	SLA — Priorita 3	Hotline 24x7	Diagnostika závady a komunikace s TAC výrobcem	Administrace výměny HW u výrobce	Dodání náhradního dílu ze skladu ALEF	Výměna vadného HW technikem ALEF na místě	Odstaření SW závady	Aplikace aktuálních SW updateů a patchů	Kontrola provoz. logů a detek. vážných stavů systému	Vyčištění a fyzická kontrola stavu HW	Předání odborných rad technologickým specialistou	Objasnění podstaty problémů v síti	Testování HW/SW v labu	Provedení dílčích změn v konfiguraci systémů	Technologické updatey zákazníka	Vzdálený proaktivní monitoring	Detekce nedostupnosti zařízení	Detekce mezních provozních stavů zařízení	Předání informací o závadě servisnímu týmu	Pravidelný reporting stavu zařízení	Administrace nastavení zařízení	Zaznamenání změny do provozní dokumentace	Správa uživatelských účtů a oprávnění	Správa komunikační a bezpečnostní infrastruktury	Správa koncových stanic	Správa tiskáren	Správa systémové infrastruktury na platformě Windows	Koordinace poskytovatelů servisu ostatního HW a SW	Koordinace poskytovatelů internetu, webu, telefonů	Analýza bezpečnostních událostí	Řešení bezpečnostního incidentu			
HW Repair	ALF_HWR_8x5_PLT	8x5	FT 4h	FT 8h	FT NBD	•••••																																
	ALF_HWR_24x7_PLT	24x7	FT 4h	FT 8h	FT NBD	•••••																																
	ALF_HWR_8x5_GLD	8x5	FT 6h	FT 12h	FT 2BD	•••••																																
	ALF_HWR_24x7_GLD	24x7	FT 6h	FT 12h	FT 2BD	•••••																																
	ALF_HWR_8x5_SLV	8x5	FT 8h	FT 16h	FT 3BD	•••••																																
	ALF_HWR_24x7_SLV	24x7	FT 8h	FT 16h	FT 3BD	•••••																																
	ALF_HWR_8x5_ENHC	8x5	FT NBD	FT 2BD	FT 5BD	•••••																																
	ALF_HWR_8x5_STD	8x5	FT 5BD	FT 5BD	FT 5BD	•••••																																
SW Repair	ALF_SWR_8x5_PLT	8x5	RT 2h	RT 4h	RT 6h	••	••																															
	ALF_SWR_24x7_PLT	24x7	RT 2h	RT 4h	RT 6h	••	••																															
	ALF_SWR_8x5_GLD	8x5	RT 4h	RT 6h	RT 8h	••	••																															
	ALF_SWR_24x7_GLD	24x7	RT 4h	RT 6h	RT 8h	••	••																															
	ALF_SWR_8x5_SLV	8x5	RT 6h	RT 8h	RT 10h	••	••																															
	ALF_SWR_24x7_SLV	24x7	RT 6h	RT 8h	RT 10h	••	••																															
	ALF_SWR_8x5_ENHC	8x5	RT NBD	RT 2BD	RT 3BD	••	••																															
Prevention	ALF_PREV	8x5									•••																											
Advisor	ALF_ADV	8x5	RT 2h	RT 8h	RT NBD										•••••																							
Network Monitoring	ALF_MTRNET	24x7	RT 30 min	RT 30 min	RT 30 min															•••••																		
Administration	ALF_ADM_8x5	8x5	RT 2h	RT 4h	RT NBD	•																		•••														
	ALF_ADM_24x7	24x7	RT 2h	RT 4h	RT NBD	•																		•••														
Out-sourcing správy IT	ALF_OUT	8x5	RT NBD	RT NBD	RT NBD	••																		•••••	•••••													
Security Monitoring	ALF_MTRSEC_8x5	8x5	RT 4h	RT 4h	RT 4h																•	••															•	
	ALF_MTRSEC_24x7	24x7	RT 4h	RT 4h	RT 4h																•	••															•	
CSIRT	ALF_IR_8x5	8x5	RT 4h	RT 4h	RT 4h		•	•				•																									••	
	ALF_IR_24x7	24x7	RT 4h	RT 4h	RT 4h		•	•				•																									••	

NBD – konec následujícího prac. dne; 8x5 – každý prac. den od 9.00 do 17.00; 24x7 – nepřetržitě každý den v roce; FT – doba opravy (fix time); RT – doba zásahu (response time)



Trust the Strong

ALEF NULA, a.s. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8, Česká republika | Phone: +420 225 090 240
 cz-sales@alefnula.com | www.alefnula.com