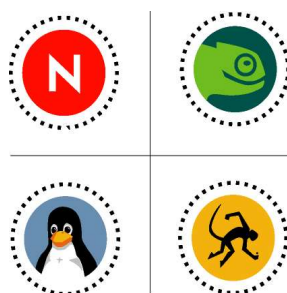


Novell Professional Services

Usługi doradcze i pomoc techniczna

www.novell.pl/npsp



- *Novell Professional Services jest firmą doradczo-serwisową, która na terenie Polski, Litwy, Łotwy i Estonii świadczymy najwyższej jakości usługi Novell Consulting i Novell Technical Services.*
- *Powstałiśmy, aby uczynić sieci naszych Klientów bezpieczniejszymi, tańszymi w utrzymaniu oraz bardziej przyjaznymi dla użytkowników.*

Dlaczego Novell LINUX?

Rozwiązania Novell SUSE LINUX to najlepsza w branży dystrybucja systemu Linux - stabilna, bezpieczna i skalowalna platforma zapewniająca ekonomiczne działanie środowiska informatycznego:

- SUSE Linux Enterprise Server - profesjonalny system linuksowy dla serwerów - obsługuje architektury Intel, AMD oraz IBM xSeries, iSeries, pSeries i zSeries; posiada narzędzia do programowania i zarządzania; zawiera serwer sieci Web, wieloplatformowe usługi dostępu do plików i drukarek, bazę danych, serwer aplikacji, usługi katalogowe, pocztę elektroniczną i inne programy
- Novell Open Enterprise Server - pełen zestaw profesjonalnych usług sieciowych na bazie jądra linuksowego obejmujący: udostępnianie plików i drukarek, zarządzanie tożsamością i zasobami, przesyłanie wiadomości i wirtualne biuro.

Kompleksowe wsparcie techniczne dla systemu LINUX

Bogata wiedza w dziedzinie infrastruktury informatycznej i globalna sieć wsparcia gwarantująca komfortowe wdrażanie Linuksa jest dostępna w Polsce w ramach programów wsparcia technicznego oferowanego przez Novell Professional Services (NPS). NPS jest integralną częścią międzynarodowego zespołu wysoko wyszkolonych konsultantów i inżynierów pomocy technicznej połączonych firm Novell i SUSE LINUX.

Poprzez programy pomocy technicznej NPS dla systemu Linux klienci uzyskują dostęp do:

- ponad 600 inżynierów pomocy technicznej do systemu Linux,
- rozproszonej kadry inżynierów wsparcia technicznego, z których blisko 70% pracuje w terenie, aby móc szybko zareagować na zgłoszenie,
- dziesięciu centrów pomocy technicznej na całym świecie,
- wielu opcji poziomu usług: od podstawowej telefonicznej pomocy technicznej, aż po oddelegowanych inżynierów wsparcia technicznego pracujących na miejscu u klienta,
- proaktywnego monitorowania systemów SUSE LINUX u Klienta, aby zagwarantować nieprzerwane funkcjonowanie systemów Novell Linux.



Novell.

Oferta pomocy technicznej dla systemów LINUX

Novell Professional Services oferuje szeroki zakres pomocy technicznej i usług projektowych dla rozwiązań linuksowych firmy Novell.

Opieka techniczna dla serwera SUSE LINUX

Roczny program pomocy technicznej z nieograniczoną liczbą incydentów zgłaszanych przez e-mail i stronę WWW, dla pojedynczych serwerów SUSE Linux Enterprise Server (warunek: aktualny Upgrade Protection i program pomocy technicznej dla każdego serwera SUSE Linux w sieci)

| | Godziny pracy | Dni pracy | Czas reakcji elektr. | Liczba zgłoszeń elektronicznych (e-mail, WWW) | Godziny pracy w przypadku całkowitego padu serwera | Dni pracy w przypadku całkowitego padu serwera |
|---------------------------|---------------|-----------|----------------------|---|--|--|
| SUSE LINUX Server Support | 8-20 | 5BS | 4 | ∞ | do uzgodnienia | do uzgodnienia |

Opieka techniczna dla rodziny rozwiązań LINUX firmy Novell

Roczne programy pomocy technicznej elektronicznej i w siedzibie Klienta dla rozwiązań linuksowych oferowanych przez firmę Novell.

| | Godziny pracy | Dni pracy | Czas reakcji elektr. | Czas reakcji u klienta | Liczba zgłoszeń elektr. | Liczba zgłoszeń u klienta | Priorytet | Analiza wstępna | Analiza u klienta |
|-----------------------|---------------|-----------|----------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------|-----------------|----------------------------|
| LINUX Support 1000 | 9-17 | 5 BS | 8 | 8 | 10 | 4 | 4 | Tak | - |
| LINUX Support 2000 | 8-20 | 5 BS | 4 | 8 | 20 | 8 | 3 | Tak | Tak 1 wizyta na rok |
| LINUX Support 3000 | 8-20 | 6 BS | 4 | 8 | 50 | 12 | 2 | Tak | Tak 1 wizyta na kwartał |
| LINUX Premium Support | 8-20 | 7 | 4 | 8 | ∞ | 20 | 1 | Tak | Tak 1 wizyta na kwartał |

Porównanie programów pomocy technicznej

W przypadku całkowitej blokady systemów Klienta (pad serwera) pomoc techniczna w godzinach rozszerzonych, nawet 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.

Szczegółowe informacje na temat oferowanych programów pomocy technicznej można uzyskać pod adresem e-mail: npsp@novell.pl. Zapraszamy również na strony WWW: www.novell.pl/npsp/pomoc_techiczna.html

Novell Professional Services

ul. Postępu 21

02-676 Warszawa

