



# Сервисные услуги TECHSYS

Наша забота о вас не заканчивается поставкой и введением в эксплуатацию



- широкий перечень услуг
- быстрое реагирование
- постоянное комплексное обслуживание

Предлагаем широкий перечень услуг, которых мы можем обеспечить комплексное и долгосрочное обслуживание поставленных продуктов и систем. Наше предложение составлено как конструктор, из которого заказчик может выбрать именно то, что отвечает его потребностям. Предоставляем услуги с учетом специфики процессов и оборудования так, чтобы обеспечивались параметры, надежность, доступность и эффективность работы.

## → Основная характеристика

- Предлагаемые услуги покрывают весь жизненный цикл эксплуатации поставленных продуктов и систем, начиная с введения в эксплуатацию, специфическими фазами работы (варианты тестовой и испытательной эксплуатации), далее, стандартного и расширенного гарантийного срока и до широкого предложения по постгарантийному обслуживанию
- Договорные условия обслуживания – гибкие. Предлагаем их регулярную актуализацию с учетом изменяющихся условий и требований пользователя
- Для поддержки предоставляемых услуг мы используем ряд технических средств, способствующих быстрому контакту
- В случае регулярного обновления установленного и эксплуатируемого оборудования (обновление HW, ПО) приспособим и сервисные услуги
- Выполним специфические требования к доступности и надежности функций наших продуктов, в особенности в связи с соответствующими законами защите информации и персональных данных или, в случае, когда оборудование является частью инфраструктуры государства или подчиняется другим особым правовым нормам
- Параметры и качество наших услуг отвечают принципам, входящим в систему обеспечения качества и безопасности труда, охраны окружающей среды. Мы владеем сертификатами EN ISO 9001, EN ISO 14001 и OHSAS 18001
- Процессы, входящие в сервисные услуги, отвечают принципам системы обеспечения безопасности информации. Имеется сертификат ISO/IEC 27001

## → Особенности

- гарантийное и постгарантийное обслуживание
- договоры о сервисном обслуживании разных типов – базовые договоры, договоры типа SLA (Service Level Agreement), комплексные договоры
- требуемые сервисные услуги с точно установленным видом, содержанием и масштабом вмешательства, включая техническую консультацию
- незапрашиваемые сервисные и услуги установленного типа – периодические дейст, профилактические осмотры, диагностика
- выбор способов уведомления – посредством helpdesk, по телефону, включая горячую линию, по электронной почте или письменно
- возможность назначения уполномоченных лиц заказчиков сервисного обслуживания
- поддержка предоставления услуг посредством удаленного доступа
- технические средства (продукты) и системы для поддержки функции администрирования, диагностики и обслуживания эксплуатируемых продуктов и систем

## → Типичные параметры

- масштабируемость событий и инцидентов согласно приоритетам, включая определение их типа, содержания и пределов
- выбираемые временные параметры предоставляемых услуг – время реакции, время до обновления функции, время до устранения неисправности, включая варианты для услуг типа стандарт и экспресс
- выбираемые параметры доступности и надежности функций поставленных продуктов и систем, включая комбинацию доступности в разные периоды
- выбираемые параметры с учетом времени предоставления услуг – 24/5, 24/7, стандартное рабочее и сверхурочное время, субботы, воскресенье и праздники
- широкий спектр и масштабируемость цены предоставляемых услуг, селективно с учётом параметров предоставляемых услуг, их пределы и сроки заключаемых договоров
- выбор действия договоров – автоматическое обновление договоров, долгосрочная гарантия параметров или их гибкое приспособление в выбранном или долгосрочном периоде (годовой, двух- и многолетних)
- выбираемые способы начисления и оплаты сервисных услуг – в ином согласованном периоде

TECHSYS – HW a SW, a.s.

Адрес резиденции: Прага, ул. Бржезинова, 640/3а, 186 00 Прага, 8

Адрес производства: Чешские Будеёвицы, У Выставиште 1485, 370 05, Чешские Будеёвицы

tel.: +420 222 541 896

techsys@techsys.cz

www.techsys.cz

