

A man in profile is shown working at a computer workstation. He is looking at several monitors displaying data or code. The scene is dimly lit, with a warm, orange glow from the screens. The image is overlaid with a grid pattern.

**NIL**

**NIL ASSIST**

ASISTENCA UPRAVLJAVCEM IT-OKOLJA



# VAŠ CILJ: NEPREKINJENA RAZPOLOŽLJIVOST IT-OKOLJA

**IT-okolje je eden izmed ključnih gradnikov v poslovnem procesu vsakega podjetja.** Med seboj povezuje ljudi, procese, proizvode in storitve.

**Noben proces ali sistem pa ni statičen in brez napak – tudi vaše IT-okolje ni izjema.** Nepredvideni dogodki, okvare opreme, nepravilno delovanje, izpadi in varnostni incidenti se dogajajo in lahko pričakujemo, da se bodo dogajali tudi v bodoče.

Incidenti v delu ali celotnem IT-okolju neposredno vplivajo na **poslovanje vašega podjetja**, zato je zelo pomembno, da jih znamo hitro odpraviti ali celo preprečiti in zagotoviti **neprekinjeno razpoložljivost**.



# PONUJAMO VAM POMOČ - ASISTENCO

NIL s storitvijo **NIL Assist** upravljavcem IT-okolij v podjetjih pomaga pri zagotavljanju neprekinjenega delovanja IT-okolja s številnimi oblikami preventivnih ukrepov oziroma v primeru incidentov – z odpravo težav v čim krajšem možnem času.

## PREVENTIVNI UKREPI

- **Tehnični nasveti** za izboljšave nastavitve trenutnega IT-okolja.
- Priporočila za pravilno vpeljavo novih funkcionalnosti.
- Izvedba programskih **posodobitev** za povečanje stabilnosti in varnosti IT-okolja.
- Izvedba programskih **nadgradenj** za podaljšanje življenjske dobe gradnikov in zagotovitev novih funkcionalnosti IT-okolja.
- Redno spremljanje informacij proizvajalcev opreme o novoodkritih **varnostnih grožnjah** ter takojšnje obveščanje in ukrepanje v primeru večje izpostavljenosti podjetja varnostnemu incidentu.
- Oddaljeno spremljanje ključnih parametrov delovanja sistema in trendov s storitvijo **NIL Monitor**.
- Redno beleženje nastavitve naprav in izvedenih sprememb.
- Svetovanje pri opremi, ki ne ustreza poslovnim zahtevam ter potrebam IT-okolja in potrebuje primerne nadgradnje ali zamenjavo.
- **Preventivni pregled** nastavitve naprav v podatkovnem centru in izvedba testov redundantnega delovanja.

- Izvedba **delavnic** s tehnološkimi novostmi, najboljšimi praksami in poslovnimi prednostmi uporabe novih IT-pristopov.

- Spremljanje starosti opreme in obveščanje o datumu izteka proizvajalčeve tehnične podpore.

## ODPRAVA INCIDENTOV

- Zamenjava okvarjene opreme na lokaciji **brez** kakršnih koli **dodatnih stroškov** za naročnika.

- Iskanje napak v delovanju programske opreme in izbor stabilne programske verzije.

- Vodenje postopka odprave zahtevnejšega incidenta **s proizvajalcem opreme**.

- **Iskanje in odprava vzrokov** za nepravilno delovanje kot posledica spremenjenega IT-okolja (novi uporabniki, povečan promet, spremenjeni podatkovni tokovi, nove aplikacije).

- Diagnostika incidenta in odprava nepravilnega delovanja kot posledica programskih napak, strojnih nekompatibilnosti ali napačnih nastavitvev.

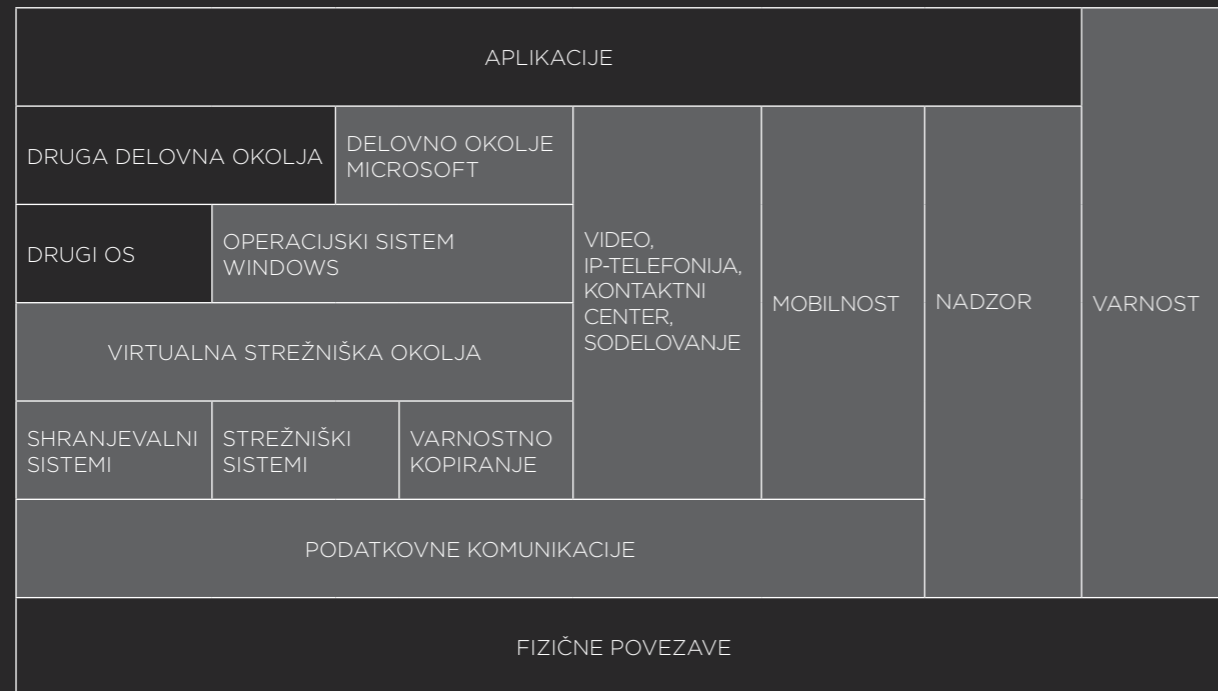
- Takojšnje ukrepanje ob zaznanem varnostnem incidentu.

- Pomoč naročniku pri **ponovni vzpostavitvi** delujočega IT-okolja po odpravi incidenta.

- Priprava **poročila** o vzroku in postopku odprave incidenta ter predlaganih preventivnih ukrepih.

# PODROČJA ASISTENCE

Asistenco v delovanju vašega IT-okolja vam zagotavljamo na **vseh glavnih IT-področjih**, od podatkovnih komunikacij do uporabniških delovnih namizij.



■ NIL-ova področja

# JAMSTVO VISOKE KAKOVOSTI

## NAŠE JAMSTVO ZA KAKOVOSTNO ASISTENCO SO:

- **vrhunsko znanje in izkušnje** certificiranih strokovnjakov z različnih IT-področij,
- številne uspešne **reference** v okoljih naših strank,
- **rezervna oprema**, ki je vedno na voljo za posredovanje na vaši lokaciji,
- **pogodba s proizvajalcem** za vso opremo pod asistenco,
- **diagnostična oprema in okolja**, ki jih uporabljamo za **simulacije**,
- dobro vpeljan in **preverjen proces** asistenc, ki ga izvajamo že več kot dve desetletji.

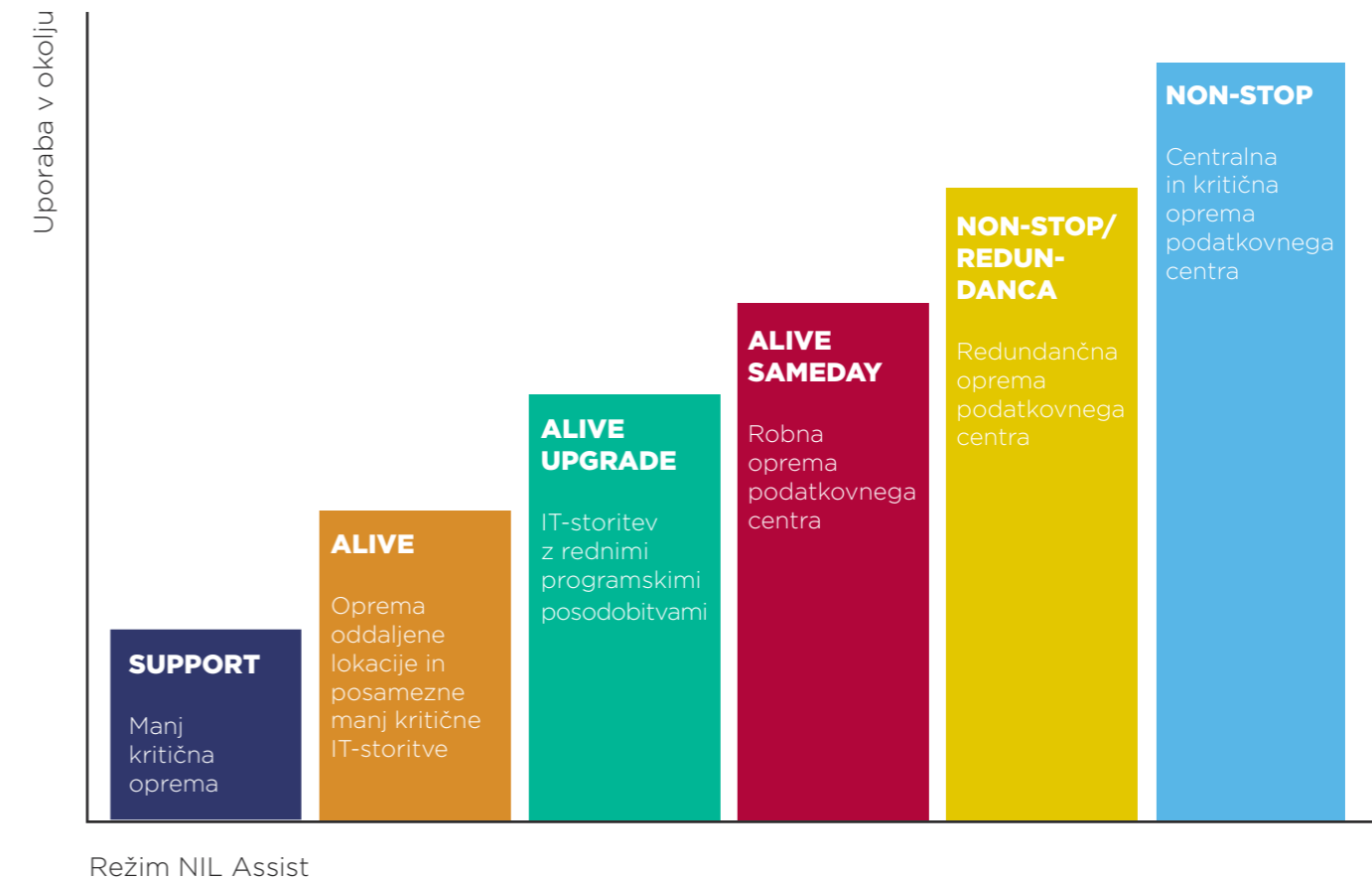


# NIL-OVI ASISTENČNI REŽIMI

Glede na zahtevnost, kritičnost ter pomembnost IT-okolja za vaše poslovanje vam ponujamo **različne režime NIL-ove asistenčne storitve**. Izbrani režimi nas obvezujejo, v kolikšnem času in na kakšen način bomo zaznan incident rešili ter katere preventivne ukrepe bomo za vas izvajali. Skrbno zasnovana in redno preverjena **asistenčna pogodba z SLA-parametri** (odprava napak v pogodbeno določenem času) je osnova za omejitev operativnih tveganj, ne glede na obseg možnih težav in čas incidenta.

Režim NIL Assist	Uporaba v okolju
<b>NON-STOP</b>	IT-okolje v podatkovnem centru in vsa kritična oprema, ki zahteva visoko stopnjo razpoložljivosti za nemoteno poslovanje podjetja.
<b>NON-STOP/REDUNDANCA</b>	IT-okolje v podatkovnem centru, ki je zasnovano na polno redundančen način.
<b>ALIVE SAMEDAY</b>	Posamezne storitve v IT-okolju, ki ne povzročijo večjega zastoja poslovanja podjetja ob izpadu nekaj ur.
<b>ALIVE UPGRADE</b>	Programske rešitve posameznih storitev, ki zahtevajo redno posodabljanje na glavne programske verzije.
<b>ALIVE</b>	Uporabniške naprave, oprema oddaljenih lokacij in posameznih storitev, ki v primeru nedelovanja povzročijo moteno poslovanje posameznim uporabnikom.
<b>SUPPORT</b>	Oprema, ki jo ob izpadu lahko z rezervno nadomesti vaš IT-inženir sam, zahteva pa programsko in tehnično podporo.

## PRIKAZ NIVOJA ASISTENČNIH REŽIMOV



# NIL ASSIST REŽIMI

REŽIM NIL ASSIST	ČAS OBRAVNAVE INCIDENTA	ZAGOTOVLJEN ČAS ODPRAVE INCIDENTA	OBVEŠČANJE O NAPREDKU REŠEVANJA	ZAMENJAVA OKVARJENE OPREME Z NADOMESTNO	TEHNIČNA PODPORA (8/5)	POSLOVNA, TEHNIČNA DELAVNICA (2 URI)	DOBAVA IN NAMESTITEV VARNOSTNIH POPRAVKOV	DOBAVA IN NAMESTITEV POSODOBITEV PROGRAMSKE OPREME (ISTA GLAVNA VERZIJA)	DOBAVA IN NAMESTITEV NADGRADENJ (GLAVNIH VERZIJ) PROGRAMSKE OPREME	ODDALJEN NADZOR IN MESEČNO POROČANJE O DELOVANJU	PREVENTIVNI PREGLED PODATKOV- NEGA CENTRA
NON-STOP	24/7	4 do 8 ur	1 ura	✓	✓	✓ (do 3 x letno)	✓ (neomejeno)	✓ (do 2 x letno)		✓	✓
NON-STOP/ REDUNDANCA	24/7	4 ure do naslednji delovni dan	1 ura	✓	✓	✓ (do 3 x letno)	✓ (neomejeno)	✓ (do 2 x letno)		✓	✓
ALIVE SAMEDAY	8/5	isti delovni dan	2 uri	✓	✓	✓ (do 2 x letno)	✓ (neomejeno)	✓ (do 1 x letno)			
ALIVE UPGRADE	8/5	naslednji delovni dan	4 ure	✓	✓	✓ (do 1 x letno)	✓ (neomejeno)	✓ (do 2 x letno)	✓ (do 1 x letno)		
ALIVE	8/5	naslednji delovni dan	4 ure	✓	✓	✓ (do 1 x letno)	✓ (neomejeno)	✓ (do 1 x letno)			
SUPPORT				✓ (v 5 dneh na lokaciji NIL-a)	✓		✓ (samo dobava)	✓ (samo dobava)			

# PODROBNEJŠA VSEBINA STORITVE

## **NIL-ov center za asistenco**

NIL-ov center za asistenco deluje 24 ur na dan, 365 dni na leto. Za opremo v režimu Non-Stop smo vam na voljo 24 ur na dan, za druge režime pa vsak delovni dan med 8. in 16. uro.

## **Prijava incidenta in odziv**

O incidentu nas vedno obvestite po elektronski pošti ali preko NIL-ovega portala. V režimu Non-Stop nas dodatno kontaktirate tudi na dežurno telefonsko številko.

## **Obravnavanje incidenta**

V režimu Non-Stop pričnemo z obravnavo incidenta v roku 1 ure, v drugih režimih pa med delovnim časom, skladno z opisanim časom za obravnavo incidenta.

## **Zagotovljen čas odprave incidentov**

Posebej skrbno obravnavamo večje in kritične incidente ter jih odpravimo v roku od 4 ur do največ naslednjega delovnega dne, odvisno od asistenčnega režima. V kolikor menimo, da sami ne moremo kakovostno in pravočasno odpraviti incidenta, si pomagamo s proizvajalčevo tehnično službo.

## **Poročanje o napredku obravnave incidenta**

O napredku obravnave večjih in kritičnih incidentov vas redno obveščamo preko elektronske pošte in telefona, skladno s pogoji posameznega režima asistencije. V kritičnih primerih vključimo pravočasno v obveščanje tudi vaše in naše poslovodstvo.

## **Zamenjava okvarjene opreme**

V vseh režimih asistencije vam zagotavljamo zamenjavo okvarjene opreme z delujočo. V višjih režimih asistencije izvedemo zamenjavo opreme na vaši lokaciji mi, pri režimu Support pa izvede zamenjavo okvarjene opreme z rezervno vaš IT-inženir. Okvarjeno opremo, ki jo dostavite na sedež podjetja NIL, vam nadomestimo v 5 dneh.

## **Tehnična podpora**

Za preventivna tehnična vprašanja glede nastavitve IT-okolja, pojasnila na temo uvedbe novih funkcionalnosti, pravnega in bolj učinkovitega delovanja IT-okolja, pa tudi nejasnosti pri uporabi obstoječega okolja so vam naši strokovnjaki na voljo vsak delovni dan med 8. in 16. uro.

## **Tehnološke, poslovne delavnice**

NIL omogoča organizacijo 2-urnih delavnic na lokaciji podjetja NIL (v primeru večjega zanimanja pa tudi na vaši lokaciji), kjer vas seznanimo s tehnološkimi novostmi, najboljšimi praksami in tudi poslovnimi prednostmi uvedbe novih IT-rešitev.

## **Izvedba namestitev varnostnih popravkov v primeru varnostnih incidentov**

V primerih varnostnih incidentov, za katere NIL meni, da pomenijo večjo grožnjo za vaše IT-okolje, vas pisno obvestimo v roku 3 dni po objavi proizvajalca in izvedemo brezplačno namestitev varnostnih popravkov v roku 7 dni po vaši potrditvi, da se z namestitvijo strinjate.

## **Dobava in namestitev posodobitev programske opreme**

Omogočamo brezplačne posodobitve programske opreme v okviru iste funkcionalnosti in iste glavne verzije. S programskimi posodobitvami zagotavljamo zanesljivejše delovanje obstoječe opreme in nekatere manjše uvedbe novih funkcionalnosti.

Posodobitev izvedemo v roku 30 dni od vašega pisnega zahtevka. Izvedba posodobitev programske opreme ne vsebuje razširitev obstoječe strojne opreme.

V režimu Support so vam na voljo programske posodobitve, ki jih izvedete sami.

## **Dobava in namestitev nadgradenj programske opreme**

V okviru režima Alive Upgrade omogočamo brezplačne dobave in nadgradnje programske opreme na najnovejše glavne verzije, ki prinašajo nove funkcionalnosti in omogočajo obstoječi opremi daljšo življenjsko dobo ter skladnost z zahtevami poslovnih procesov in uporabnikov.

Nadgradnjo izvedemo v roku 30 dni od vašega pisnega zahtevka. Izvedba nadgradenj programske opreme ne vsebuje razširitev obstoječe strojne opreme ali selitve programske opreme v drugo okolje.

### ■ Oddaljen nadzor in mesečno poročanje

Za opremo v režimu Non-Stop vam ponujamo možnost oddaljenega nadzora, s katerim skrb za redno spremljanje delovanja vašega IT-okolja zagotavlja NIL-ov nadzorni center, sami pa se osredotočite le na rezultate spremljanja.

Storitev vsebuje vse stroške začetne vzpostavitve, opreme in obratovanja ter vam ponuja:

- spremljanje delovanja in obremenitev naprav,
- obveščanje preko e-pošte ob zaznanih izpadih ali odstopanjih od pričakovanih vrednosti,
- spletni vpogled v delovanje vašega IT-okolja preko nadzornega sistema,
- dnevno hranjenje konfiguracij naprav,
- mesečno poročilo s trendi in statistikami delovanja,
- pisna priporočila za izboljšave v IT-okolju.

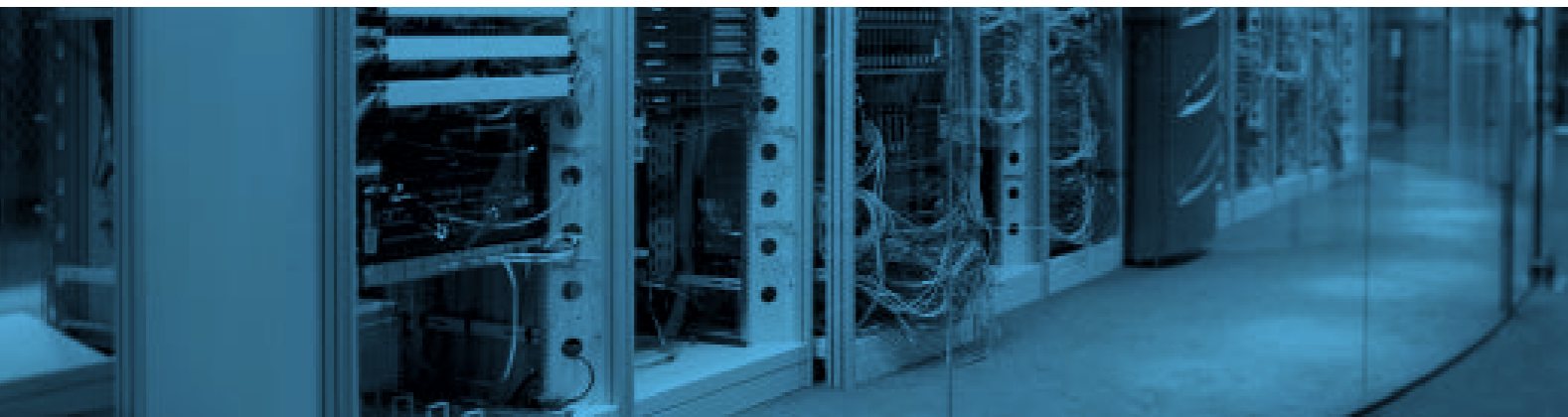
### ■ Preventivni pregled podatkovnega centra

V IT-okoljih, kjer je v podatkovnem centru več kot polovica (60 %) opreme v asistenčnem režimu Non-Stop ali Non-Stop/Redundanca, izvajamo letno preventivni pregled nastavitve centralne opreme, varnosti dostopa in postopkov arhiviranja ter izvedemo teste delovanja redundantnih mehanizmov. Po pregledu prilagodimo tehnično dokumentacijo dejanskemu stanju podatkovnega centra.

# VSE VKLJUČENO

**NIL Assist vključuje potrebne podporne licenčnine proizvajalcev opreme in vse stroške NIL-a za izvajanje asistenčne storitve:**

- dobava in izvedba nadgradenj programske opreme,
- zamenjava okvarjene opreme,
- spremljanje delovanja in priprava poročil,
- posredovanje na lokaciji,
- komunikacija s proizvajalcem,
- potni stroški in
- porabljen čas inženirjev za izvedbo storitve.





NIL d.o.o.  
Baragova ulica 5  
1000 Ljubljana  
Slovenija

T: 01 4746 500  
F: 01 4746 501  
prodaja@nil.com  
nil.com