

## Сервис и техническая поддержка



MRV, как ведущий поставщик решений для городских IP-сетей и волоконно-оптических линий связи, предоставляет своим заказчикам полный спектр услуг по сервисной и технической поддержке оборудования. Сервисный центр MRV, работающий при представительстве компании в Москве, осуществляет обслуживание заказчиков в соответствии с сервисными программами и контрактами различного уровня. Задачей сервисного центра является обеспечение бесперебойной работы сетей, построенных на оборудовании MRV любого уровня сложности, помощь в его настройке или конфигурировании, обучение, немедленное реагирование при возникновении проблем или нестандартных ситуаций, быстрая замена неисправных устройств или компонентов.

### Сервис и поддержка

Для обеспечения всесторонней технической поддержки клиентов предлагается система сервисного обслуживания, которая, в зависимости от степени компетенции специалистов Заказчика, может предлагать как базовый уровень поддержки (Электронная или Телефонная поддержка), так и полную техническую поддержку типа Приоритетная поддержка (выделенный инженер, поддержка склада запчастей, ремонтных модулей и комплектующих).

Кроме того, специалистами сервисного центра предлагаются консультации на этапе выбора эффективного технического решения задач клиента и проектирования, а также проведение пусконаладочных работ на объектах Заказчика и работ по предварительной настройке оборудования (прекон-

фигурирование устройств в соответствии с требованиями клиента).

Сервисный центр имеет возможность организовывать обучение специалистов заказчика, включающее теоретическую подготовку и лабораторный практикум по оборудованию той или иной платформы производства MRV. Обучение специалистов вместе с заключением сервисного контракта определенного типа рассматриваются компанией как ключевые составляющие успешного внедрения оборудования в эксплуатацию и залог эффективного технического сопровождения оборудования в проектах. Совместное проведение пусконаладочных работ специалистами Сервисного центра и техническими специалистами заказчика могут рассматриваться как заключительный этап обучения на реальном оборудовании сначала в лаборатории, а затем на объектах Заказчика. За последнее время подобный подход показал свою высокую эффективность и с точки зрения качественных работ по пусконаладке и с точки зрения обучения — устанавливается плотный рабочий контакт между специалистами Сервисного центра и инженерами Заказчика. Это позволяет в процессе эксплуатации достаточно сложного оборудования, такого как платформа DWDM/CWDM серии LambdaDriver, транспортной платформы FiberDriver и коммутаторов OptiSwitch, быстро решать возможные проблемы и предотвращать возникновение новых.

Богатый опыт и знания специалистов Сервисного Центра обеспечивают надежную поддержку оборудования в проектах любого уровня сложности, реализованных на оборудовании MRV.

### Основные возможности

- Поддержка по электронной почте с временем отклика менее суток
- Поддержка по телефону в рабочее время или круглосуточно
- Приоритетная поддержка, включающая весь спектр сервисных услуг
- Замена неисправного оборудования в течение суток
- Поддержка склада запчастей исходя из нужд заказчика
- Полный доступ к обновлениям программного обеспечения
- Полный доступ к документации и технической информации
- Продление срока гарантии на один или два года
- Проведение пусконаладочных работ
- Предварительное конфигурирование и настройка оборудования
- Обучение специалистов Заказчика
- Поддержка оборудования с истекшим сроком гарантии

### Виды сервисных контрактов

Сегодня MRV предлагает несколько уровней сервисной поддержки в зависимости от спектра предоставляемых услуги и сроков их оказания:

#### Приоритетная поддержка

Все услуги, входящие в пакет «Электронная поддержка», плюс:

- Замена оборудования, перечисленного в контракте, в течение суток
- Бесплатный ремонт оборудования с истекшим сроком гарантии
- Телефонная поддержка 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году по вопросам, связанным с проблемами функционирования оборудования и программного обеспечения MRV

#### Телефонная поддержка

Все услуги, входящие в пакет «Электронная поддержка», плюс:

- Телефонная поддержка с понедельника по пятницу с 10-00 до 19-00 по московскому времени исключая официальные праздники по вопросам, связанным с проблемами функционирования оборудования и программного обеспечения MRV

#### Расширенный сервис по замене оборудования

- Замена неисправного оборудования, перечисленного в контракте, в течение 1-3 суток (в зависимости от местонахождения заказчика)
  - Доступ к Web-сайтам с последними версиями программного обеспечения и документации
- Не включает техническую поддержку.

#### Электронная поддержка

- Неограниченный доступ к разделам «Сервис и Техническая поддержка» Web-сайта MRV
- Доступ к дополнительным техническим материалам
- Доступ к Web-сайтам с последними версиями ПО и документации
- Техническая поддержка по электронной почте со временем отклика в течение суток

#### Продление срока гарантии

- Продление гарантийного срока на один год (максимально до двух дополнительных лет)

## Сервис и поддержка - Виды услуг

Тип сервиса	Электронная поддержка	Телефонная поддержка	Обновления ПО	Доступ к Web-ресурсам	Замена оборудования
Замена неисправного оборудования					•
Продление срока гарантии					
Электронная поддержка	•		•	•	
Телефонная поддержка	•	•	•	•	
Приоритетная поддержка	•	•	•	•	•

## Сервис и поддержка - Информация для заказа

НАИМЕНОВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
SVC-ESUPPORT	Электронная поддержка
SVC-PHONE	Телефонная поддержка
SVC-PRIORITY	Приоритетная поддержка
SVC-WEXT	Продление срока гарантии
SVC-AHR	Расширенный сервис по замене оборудования
SVC-NS	Пусконаладочные работы
SVC-TRAINING	Обучение специалистов Заказчика