

# ALEF Storage Guard

Tanúsított ALEF szerviztámogatás, egyértelműen meghatározott SLA-paraméterekkel, a NetApp rendszerek stabil és biztonságos működésének biztosítására, valamint az üzemeltetési kockázatok minimalizálására.



## Elérhetőség garantálva. Felelősségvállalás garantálva. SLA garantálva.

Az ALEF Storage Guard szolgáltatás egy professzionális support modell azon szervezetek számára, amelyek szerződésben garantált incidenskezelést igényelnek NetApp infrastruktúra környezetükben. Az ALEF mint NetApp Lifecycle Support Certified (LSC) partner L1 és L2 supportot biztosít, koordinálja a gyártóval való együttműködést, és end-to-end kezeli a teljes szolgáltatási folyamatot.

### ALEF a hozzáadott érték

- X** Szerződésben garantált válaszidők és szolgáltatási paraméterek (SLA)
- X** Single point of contact – ALEF ServiceDesk (24x7 a választott support szint szerint)
- X** Minősített szakértők, akik jogosultak szervizkérelmek és RMA-ügyek indítására a NetApp felé
- X** A NetApp műszaki támogatásával folytatott kommunikáció teljes körű koordinációja
- X** Támogatás és optimalizálás a NetApp infrastruktúra teljes életciklusa során
- X** A szolgáltatás kibővíthető fejlett ALEF OneCare szolgáltatásokkal, például Prevention, Advisor és SW Repair -, beleértve a rendszeres megelőző infrastruktúra-állapotfelmérést, a tanácsadói támogatást és a NetApp környezet teljesítményének optimalizálását
- X** Erős helyi jelenlét és széles körű tapasztalat a közép-európai ügyfelek üzletkritikus infrastruktúráinak támogatásában

### Az ALEF Storage Guard szolgáltatás tartalma

- X** Hozzáférés az ALEF ServiceDeskhez webes portálon, telefonon vagy e-mailben
- X** Hardveres incidensek diagnosztizálása és elhárítása
- X** Szoftveres incidensek diagnosztizálása és elhárítása, beleértve a javítócsomagok és frissítések telepítését
- X** A meghibásodott hardverek cseréjének teljes körű ügyintézése (RMA-folyamat)
- X** Az összetett incidensek koordinálása és eskalálása a NetApp L3 szintű gyártói támogatása felé

### ALEF OneCare

Az ALEF Storage Guard az ALEF által nyújtott ALEF OneCare menedzselte szolgáltatáscsalád része. Egy moduláris, SLA-alapú szolgáltatási keretrendszer, amely lehetővé teszi a partnerek számára saját menedzselte szolgáltatási portfóliójuk bővítését.

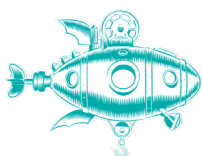
#### A OneCare előnyei a partnerek számára:

- Rugalmas szolgáltatási keretrendszer reaktív és proaktív támogatási elemekkel
- Garantált, SLA-alapú szolgáltatások, amelyek túlmútatnak a standard gyártói támogatáson
- Hozzáférés az ALEF szakértelméhez és ITIL-alapú szolgáltatásnyújtáshoz
- Skálázható, projektenként szabadon kombinálható szolgáltatási elemek

#### Elérhető OneCare szolgáltatásbővítések:

- **Prevention** – Rendszeres állapotfelmérések és kockázatelemzés
- **Advisor** – Szakértői tanácsadás és infrastruktúra-optimalizálás
- **SW Repair** – Fejlett szoftverhiba-elhárítás, valamint javítócsomagok és frissítések telepítése
- **Monitoring** – Az infrastruktúra proaktív, 24/7 felügyelete
- **Administration** – Üzemeltetési és konfigurációmenedzsment

→ Lehetővé teszi a partnerek számára, hogy a reaktív támogatástól a proaktív menedzselte szolgáltatások irányába fejlődjenek.



#### Trust the Strong

ALEF Distribution HU Kft. | Váci út 30. 3. emelet, 1132 Budapest  
Magyarország | Phone: +36 1 489 51 30  
hu-sales@alef.com | www.alef.com/hu



**ALEF Storage Guard**

Powered by NetApp

## Szolgáltatási támogatási szintek és SLA-k

| Szolgáltatási szint kódja | Elérhetőség | Garantált reakcióidő (RT) | A szolgáltatás tartalma                                                                                                                                                                                       | Jellemző felhasználási terület         |
|---------------------------|-------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| ALF_LSC_24X7_RT04H_AR     | 24x7        | 4 óra                     | Hardverhibák diagnosztizálása és elhárítása; a cserehardver kiszállítása és helyszíni cseréje az ALEF szakemberei által; szoftverhibák elhárítása; új szoftververziók letöltése; kapcsolattartás a gyártóval  | Üzletkritikus környezetek              |
| ALF_LSC_24X7_RT04H_NR     | 24x7        | 4 óra                     | Hardverhibák diagnosztizálása és elhárítása; a cserehardver kiszállítása és helyszíni cseréje a NetApp szakemberei által; szoftverhibák elhárítása; új szoftververziók letöltése; kapcsolattartás a gyártóval | Kiemelt fontosságú éles környezetek    |
| ALF_LSC_24X7_RT04H_D      | 24x7        | 4 óra                     | Hardverhibák diagnosztizálása és elhárítása; az új hardver kiszállítása a telepítési helyszínre, helyszíni csere nélkül; szoftverhibák elhárítása; új szoftververziók letöltése; kapcsolattartás a gyártóval  | Éles környezetek                       |
| ALF_LSC_8X5_RT04H_AR      | 8x5         | következő munkanap        | Hardverhibák diagnosztizálása és elhárítása; a cserehardver kiszállítása és helyszíni cseréje az ALEF szakemberei által; szoftverhibák elhárítása; új szoftververziók letöltése; kapcsolattartás a gyártóval  | Egyéb támogatási környezetek           |
| ALF_LSC_8X5_RT04H_NR      | 8x5         | következő munkanap        | Hardverhibák diagnosztizálása és elhárítása; a cserehardver kiszállítása és helyszíni cseréje a NetApp szakemberei által; szoftverhibák elhárítása; új szoftververziók letöltése; kapcsolattartás a gyártóval | Kevésbé kritikus, nem éles környezetek |
| ALF_LSC_8X5_RT04H_D       | 8x5         | következő munkanap        | Hardverhibák diagnosztizálása és elhárítása; az új hardver kiszállítása a telepítési helyszínre, helyszíni csere nélkül; szoftverhibák elhárítása; új szoftververziók letöltése; kapcsolattartás a gyártóval  | Tesztkörnyezetek                       |

## Miért az ALEF?

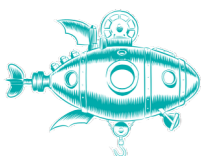
Az ALEF Közép-Európa egyik vezető IT-infrastruktúra-disztribútora és megbízható szolgáltatója. A vállalat folyamatosan fejleszti szakértői csapatait, minősítéseit és szolgáltatási folyamatait annak érdekében, hogy megfeleljen a nagyvállalati ügyfelek magas szintű elvárásainak.

A NetApp-pal kialakított stratégiai együttműködésnek és saját szolgáltatási képességeinek köszönhetően az ALEF a standard gyártói támogatási modellen túlmutató, magasabb szintű szolgáltatási támogatást képes nyújtani.

Az ALEF Storage Guard választásával az ügyfelek biztosak lehetnek abban, hogy infrastruktúrájukat tapasztalt szakértői csapat kezeli, egyértelműen meghatározott felelősségi körök, mérhető SLA-k és az üzemeltetési incidensekre adott gyors reakció mellett.

Keress minket bizalommal:

[hu-sales@alef.com](mailto:hu-sales@alef.com)



### Trust the Strong

ALEF Solutions sp. z o.o | [www.alef.com/pl](http://www.alef.com/pl) | [ps-sales@alef.com](mailto:ps-sales@alef.com)  
 Warsaw office: Brain Embassy, Al. Jerozolimskie 181 B, 02-222 Warsaw  
 Krakow office: Eximius Park - building 1000, Krakowska 280, 32-080 Zabierzów



**ALEF Storage Guard**

Powered by NetApp