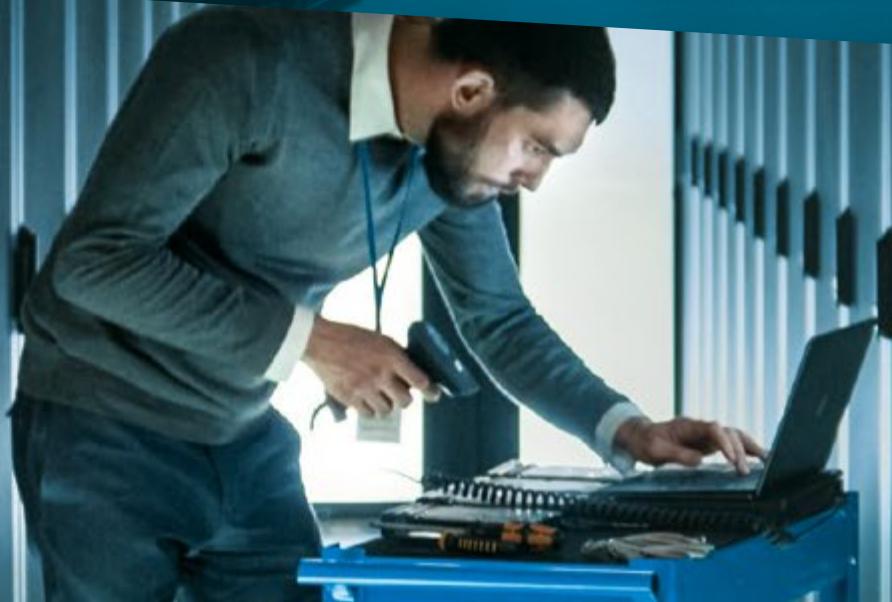


MAINTENANCE ET RÉPARATION

POUR INFRASTRUCTURE DE CENTRES DE DONNÉES
ET DE RÉSEAUX DE DONNÉES.



Lorsqu'on parle de « service » on pense d'abord à l'entretien. À juste titre ! Votre infrastructure informatique est un système complexe dont il faut s'occuper. Car elle doit supporter le fonctionnement de votre équipement informatique, mais pas être la cause des pannes.

Surtout si une organisation fait fonctionner des infrastructures informatiques sur plusieurs sites, l'entretien peut être un défi majeur. Si votre personnel doit s'occuper des risques et erreurs potentiels, il lui reste peu de temps pour ses autres obligations.

Pour cette raison Datwyler offre à ses clients finaux d'assumer la responsabilité pour une installation même après la livraison – car il est judicieux que celui qui a « fait fonctionner » et connaît l'infrastructure informatique continue à s'en occuper avec les partenaires pour le hardware et le logiciel.

Les services « Maintenance et réparation » de Datwyler comprennent :

- plusieurs options pour les **accords sur les niveaux de service** (SLA)
- accès au **réseau global des partenaires** de service spécialisés
- réaction rapide et réparations** selon les exigences et les SLA convenus

- **des mesures préventives régulières** pour détecter des risques et des problèmes potentiels
- **conformité** avec les normes techniques locales et avec les exigences réglementaires
- **bureau d'aide et bureau de service** dans le cadre du support de niveau 1
- **surveillance à distance** des composants les plus importants – permettant des actions préventives
- un **système de service de billetterie** avec différentes possibilités de nous adresser des demandes de service et de démarrer une exécution immédiate ainsi qu'une documentation fiable
- un **support à distance « augmenté »** pour des clients et partenaires importants lors de l'activité d'entretien

Ces services ne sont offerts que pour des centres de calcul et des réseaux de données qui ont été installés par Datwyler. Sur demande, nous vous présentons des alternatives d'entretien pour la phase du projet ou de l'installation. Ils sont adaptés à vos exigences spécifiques, p.ex. des temps d'arrêt acceptables, la situation sur site, les composants utilisés et le budget.

Nous vous conseillerons volontiers personnellement. Envoyez-nous simplement un e-mail et nous prenons contact avec vous dans les plus brefs délais:
support.itinfra.eu@datwyler.com

SERVICE LEVELS FOR DATA CENTRE INFRASTRUCTURE SOLUTIONS

Datwyler's IT infrastructure solutions meet the highest quality standards. Still, the wear of mechanical and electronic components, the aging of batteries or the pollution of filters can lead to unwanted failures. Your systems require regular maintenance to ensure proper operation and maximum availability throughout the entire operating cycle.

Scope of services:	Data Centre SLA Basic	Data Centre SLA Premium
Yearly maintenance		
Review and functional control of all components according to the configuration	x	x
Execution of maintenance work during office hours, Mon – Fri, 08:00 a.m. – 05:00 p.m.	x	x
Execution of maintenance work outside office hours, Mon – Fri, 05:00 p.m. – 10:00 p.m.	optional	optional
Further maintenance windows, at weekends, at nights, etc.	on request	on request
Status report and entry in the maintenance log	x	x
Support and response time		
Free support hotline 5x8 hrs (office hours, Mon – Fri, 08:00 a.m. – 05:00 p.m.)	x	x
Ticketing account in customer portal 7 x 24 hrs	x	x
Free augmented reality support		x
Guaranteed response time until the next working day (Mon – Fri, 08:00 a.m. – 05:00 p.m.)	x	x
Guaranteed response time 24 hrs / 365 days a year	optional	optional
Extended warranty service		
Guaranteed availability of spare parts and components during the contract period for a maximum of 10 years	x	x
Free spare parts and wear parts*		x
Repair costs		
Repair assignments depending on the effort*	x	
Free on-site repairs		x
Monitoring		
Remote monitoring of all components according to the configuration		x

* if not covered by guarantee or warranty

Access to these services is restricted to data centres and data networks installed by Datwyler. Datwyler will submit maintenance alternatives on request which will be tailored to your particular requirements.