

# ЦЕНТР

## технической поддержки

Центр технической поддержки «Энвижн Груп» – надежный партнер и поставщик услуг для многих российских компаний и государственных организаций. Центр предоставляет услуги по сопровождению систем хранения и обработки данных, сетевой и инженерной инфраструктуры, прикладных систем, инфраструктуры рабочих мест, презентационных и специализированных систем.

### Ключевые преимущества

- Конкурентноспособная ценовая политика
- Многолетний опыт работы с крупными заказчиками
- Клиентоориентированный подход
- Оперативная разработка и быстрый старт пакета услуг для клиента
- Длительное сотрудничество с ведущими вендорами аппаратного и программного обеспечения
- Опытные инженеры, обладающие уникальными компетенциями по технической экспертизе
- Профессиональная команда менеджеров
- Широкая региональная сеть сервисных центров
- Наличие региональных сервисных складов
- Лаборатория, оснащенная современным оборудованием различных производителей

## Сервисное обслуживание

### Базовое сервисное обслуживание

Комплекс услуг, направленных на поддержание бесперебойного функционирования отдельных систем, элементов сети, единиц оборудования и программного обеспечения в соответствии с соглашением об уровне сервисного обслуживания (SLA).

### Расширенное сервисное обслуживание

Техническая поддержка вычислительных комплексов, сетевой инфраструктуры, программного обеспечения и инженерных систем как единого целого в соответствии с SLA. Клиентам предоставляется комплекс профессиональных услуг, включая проактивные мероприятия по интегральной оценке работоспособности сетевой и вычислительной инфраструктуры, проведение инструментального мониторинга, а также анализ и разрешение проблем, связанных с производительностью и совместимостью.

### Экспертное сервисное обслуживание

Выделенный под конкретный проект административно-технический ресурс решает любые комплексные задачи, такие как оптимизация архитектуры вычислительной среды, тестирование стабильности новых версий программного обеспечения, разработка процедур и методик миграции на рекомендованные версии ПО, поиск и локализация проблем, настройка оборудования и программного обеспечения клиента с целью запуска новых ИТ-услуг для конечных пользователей.

## Функциональные сервисы

### Поддержка функции печати

Поддержка работоспособности копировально-множительной техники в соответствии с SLA. Мониторинг технического состояния оборудования и учет интенсивности его использования (контроль количества выполненных печатных копий). Рациональное распределение копировально-множительной техники клиента с учетом ее оптимального использования и равномерной загрузки.

### Поддержка инфраструктуры рабочих мест

Поддержка работоспособности автоматизированных рабочих мест пользователей (АРМ), включая аппаратное и программное обеспечение (базовое и специализированное). Выполнение работ по установке, перемещению, добавлению и изменению конфигураций АРМ, обслуживанию и ремонту персональных компьютеров, периферийной и офисной техники. Консультирование пользователей по вопросам работы с аппаратным, базовым и специализированным программным обеспечением. Запуск рабочих мест на базе оборудования «Энвижн Групп».

### Технический консалтинг

Анализ проблем производительности, выработка рекомендаций по устранению узких мест. Разработка рекомендаций по оптимизации архитектуры клиентских решений. Решение проблем совместимости аппаратного и программного обеспечения. Формирование рекомендаций по выбору оптимальных продуктов и технологий для решения задач клиента.

### Разовые работы

Выполнение работ по перемещению ИТ-оборудования, включая демонтаж/монтаж, отключение/включение, подготовку к транспортировке, транспортную логистику.

Аудит ИТ, сетевой, инженерной инфраструктуры клиента, диагностика неисправностей.

Восстановление работоспособности оборудования.

Поставка запасных частей.

### Тестирование на базе лаборатории

Комплексное тестирование оборудования на предмет работоспособности, программного и аппаратного обеспечения – на совместимость.

Сравнительное тестирование аппаратно-программных комплексов.

### Монтажные и пусконаладочные работы

Монтаж оборудования на площадке заказчика.

Конфигурирование и настройка ИТ и телекоммуникационных систем, ввод в эксплуатацию технологического оборудования.

### Первая линия поддержки

Организация обработки обращений в соответствии с требованиями клиента, ведение отчетности по заявкам.

### Услуга предоставления персонала

Выделение ресурсов на определенный контрактом срок для решения задач клиента. Администрирование ресурсов находится в зоне ответственности заказчика.

Центр технической поддержки [info\\_service@nvg.ru](mailto:info_service@nvg.ru)