

Pakiet usług Premium



Engineering the **world's best** visual solutions


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

SPIS TREŚCI

Pakiet usług Premium	3
Tworzenie zgłoszeń i zarządzanie nimi	4
Baza wiedzy	4
Dodatkowe zasoby do samodzielnej pomocy	5
Kontakt z zespołem pomocy technicznej	5
Skrócenie procesu rozwiązywania problemów	5
Poziomy usług Standard i Premium	6
Poziomy priorytetu i SLA	7
Rodzaje umów SLA i ramy czasowe	8
Pierwsza reakcja	9
Obejście	9
Pełne rozwiązanie problemu	10
Ramy czasowe SLA	10
Jak eskalować incydenty	11
Polityka ochrony danych	12
Dane osobowe umożliwiające identyfikację	12
Dostęp zdalny	12

PAKIET USŁUG PREMIUM

Firma Datapath dąży do świadczenia usług o wyjątkowej jakości. Ściśle współpracujemy z naszymi klientami, aby zapewnić skuteczne wdrożenie i wykorzystanie naszych rozwiązań. Stale analizujemy i doskonalimy nasze praktyki, aby móc świadczyć usługi wykraczające poza Państwa potrzeby.

Nasze dedykowane zespoły pomocy technicznej mają łącznie ponad 50 lat doświadczenia oraz fachową wiedzę na temat wszystkich produktów Datapath i powiązanych technologii. Pakiet usług Premium jest dostępny do wszystkich kontrolerów ścian wizyjnych z serii VSN oraz iolite, kontrolerów wielu ekranów x-Series oraz dla oprogramowania WallControl 10.

PORTAL KLIENTA DATAPATH

Portal klienta stanowi interfejs między klientami a zespołem pomocy technicznej Datapath. Jest dostępny przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Zapewnia szybki i łatwy sposób na zarejestrowanie zgłoszenia i stanowi centralny punkt kontaktowy umożliwiający uzyskanie odpowiedzi na pytania.

Aby zalogować się lub zarejestrować się w portalu pomocy technicznej, należy skorzystać z tego linku: <https://support.datapath.co.uk>

Portal klienta zawiera bardzo dużo informacji na temat rozwiązań firmy Datapath, a także przydatne wskazówki i porady na temat różnych systemów. Portal został zaprojektowany w celu uproszczenia i przyspieszenia procesu rejestracji zgłoszeń pomocy technicznej i jest nieustannie rozwijany.

TWORZENIE ZGŁOSZEŃ I ZARZĄDZANIE NIMI

Portal klienta stanowi najszybszą metodę tworzenia nowych zgłoszeń, a także jest jedynym miejscem potrzebnym do przeglądania wszystkich istniejących utworzonych zgłoszeń i zarządzania nimi. Przy tworzeniu zgłoszenia za pośrednictwem portalu użytkownik ma możliwość wyboru typu sprawy spośród następujących: **Incydent**, **Żądanie serwisu** lub **Żądanie zmiany**. Następnie zgłoszenie trafia bezpośrednio do zespołu pomocy technicznej, który ma możliwość przekwalifikowania typu sprawy, aby zapewnić odpowiednią jej obsługę. Rodzaje zgłoszeń, których można dokonać, przedstawiono na stronie 8.

W portalu można określić poziom priorytetu z wyjątkiem zgłoszeń z priorytetem 1, które należy zgłaszać telefonicznie. Podobnie jak w przypadku typów zgłoszeń, nasze zespoły pomocy technicznej mogą dokonać weryfikacji priorytetu sprawy po jej zarejestrowaniu. Szczegółowe informacje na temat poziomów priorytetu można uzyskać w punkcie Poziomy priorytetu i SLA na stronie 8.

BAZA WIEDZY

Nasza rozbudowana baza wiedzy to scentralizowany punkt zawierający informacje o produktach: od instrukcji po FAQ. Zawarte w niej artykuły obejmują kluczowe informacje, często zadawane pytania i opis funkcji naszego oprogramowania. Jest stale rozwijana pod kątem potrzeb klienta. Można korzystać z portalu, aby uzyskać natychmiastowy dostęp do najnowszych wersji, poprawek i plików do pobrania wraz ze wszystkimi uwagami do wydania. Nie trzeba w tym celu tworzyć zgłoszenia – baza wiedzy jest aktualna i dostępna bez ograniczeń.

DODATKOWE ZASOBY DO SAMODZIELNEJ POMOCY

Oprócz zasobów dostępnych w portalu nasze oprogramowanie zawiera wbudowane pliki pomocy, które zastępują tradycyjne instrukcje obsługi. Niektóre z nich mają funkcje wyszukiwania, które ułatwiają szybkie uzyskanie odpowiedzi i dostarczają szczegółowych informacji na temat konkretnych elementów oprogramowania.

ZANIM SKONTAKTUJESZ SIĘ Z NAMI

Jako użytkownik możesz podjąć kilka kroków, aby ułatwić naszym zespołom pomocy technicznej rozwiązanie problemu w możliwie jak najkrótszym czasie. Jeśli to możliwe, postaraj się odtworzyć, w jaki sposób doszło do problemu, i określić czynniki powodujące pojawienie się go, tak aby nasi specjaliści ds. pomocy technicznej byli w stanie poznać scenariusz biznesowy i wpływ problemu. W większości przypadków nasz zespół będzie musiał samodzielnie odtworzyć problem, zanim będzie w stanie go rozwiązać. Przekazanie tych informacji ułatwi szybkie rozwiązanie sprawy.

W stosownych przypadkach należy skonsultować się z administratorem lub integratorem systemów przed utworzeniem zgłoszenia o udzielenie pomocy technicznej w firmie Datapath.

KONTAKT Z ZESPOŁEM POMOCY TECHNICZNEJ

Istnieje wiele możliwości kontaktu z zespołami pomocy technicznej:

Portal klienta – Przegląd wszystkich najważniejszych funkcji portalu znajduje się w punkcie [Portal klienta](#).

E-mail – W tym miejscu można wysłać wiadomość e-mail do zespołu pomocy technicznej na adres support@datapath.co.uk, w której należy podać jak najwięcej informacji.

Telefon – Użytkownik może zadzwonić pod numery dedykowanych linii obsługujących usługi Premium, aby porozmawiać bezpośrednio z jednym z doświadczonych serwisantów. Bezpośredni numer pomocy technicznej dostępny przez 24 godziny na dobę przez 5 dni w tygodniu jest podany na certyfikacie usługi Premium.

Podczas rejestrowania zdarzenia w celu uzyskania pomocy technicznej upewnij się, że masz pod ręką numer seryjny swojego systemu, aby umożliwić nam weryfikację, że dany system został zarejestrowany w usłudze Premium.

SKRÓCENIE PROCESU ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW

Podanie poniższych informacji zespołowi pomocy technicznej (tam, gdzie ma to zastosowanie) przyspieszy rozwiązanie problemu:

- Nazwa organizacji wraz z imieniem i nazwiskiem oraz danymi kontaktowymi Numer seryjny systemu
- Szczegółowy opis problemu, w tym wejścia i wyjścia objęte usterką
- Wersja oprogramowania i sterownika
- Wpływ problemu na użytkownika końcowego
- Numer referencyjny zgłoszenia (w przypadku rozmowy dotyczącej już istniejącego zgłoszenia)
- Informacja o tym, czy problem da się odtworzyć, wraz z podaniem odpowiednich kroków umożliwiających odtworzenie

POZIOMY USŁUG STANDARD I PREMIUM

Usługa Premium jest dostępna dla wszystkich kontrolerów ścian wizyjnych Datapath VSN oraz iolite, kontrolerów wielu ekranów x-Series oraz dla oprogramowania WallControl 10.

Usługa Standard jest świadczona nieodpłatnie, a jej dostępność jest ograniczona w sposób określony w poniższej tabeli.

	Standard	Premium	Premium 5 Year Service Plus
Pomoc dot. produktu	3 miesiące	Tak	Tak
Godziny świadczenia pomocy technicznej	W godzinach pracy	24 godziny na dobę przez 5 dni w tygodniu	24 godziny na dobę przez 5 dni w tygodniu
Dostęp do pomocy technicznej	E-mail, internet	E-mail, internet i telefon	E-mail, internet i telefon
Zdalna pomoc techniczna	Nie	Tak	Tak
Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług	Nie	Tak	Tak
Czas reakcji	48 godzin	<i>Patrz SLA</i>	<i>Patrz SLA</i>
Zaawansowana wymiana	Nie	Tak	Tak
Czas realizacji RMA	10 dni roboczych	1 dzień roboczy*	1 dzień roboczy*
Gwarancja na urządzenia	3 lata	3 lat	5 lat
Czas wydawania oprogramowania do napraw usterek	12 miesięcy	Tak	Tak

* 24 godziny są odwracane w normalnych godzinach pracy.

POZIOMY PRIORYTETU I SLA

Zgłoszenia w sprawie pomocy technicznej do firmy Datapath otrzymują różne poziomy priorytetu w zależności od ich wpływu na klienta końcowego, a każdy poziom priorytetu wiąże się z innym czasem reakcji i rozwiązania. Poziom priorytetu może również zmieniać się w trakcie przebiegu incydentu, co oznacza, że czasy reakcji i rozwiązywania problemów mogą ulegać zmianie w miarę postępu prac. Do firmy Datapath należy przydzielanie i ocena poziomu priorytetu na podstawie dostarczonych informacji i zgromadzonych plików dziennika, aby upewnić się, że są one aktualne i dokładne.

Poziom priorytetu określa się w następujący sposób:

Priorytet 1 – dotyczy sytuacji, gdy normalne użytkowanie systemu, który został uprzednio skonfigurowany i dotychczas działał prawidłowo, staje się całkowicie niemożliwe. Obejmuje to m.in. następujące sytuacje: wszystkie wyjścia wideo są niedostępne lub nie reagują, kompletna blokada systemu i brak reakcji na działania za pomocą klawiatury i myszy, urządzenie nie może uruchomić systemu operacyjnego MS Windows lub jakikolwiek inny problem, który sprawia, że korzystanie z całości rozwiązania jest niemożliwe. Należy pamiętać, że wszelkie problemy spowodowane niewłaściwym użyciem przez klienta lub umyślnym uszkodzeniem wykraczają poza uzgodnione warunki umowy SLA.

Przypadki, dla których przewiduje się priorytet jeden, należy zgłaszać do Datapath telefonicznie, tak aby umożliwić odpowiednią reakcję.

Priorytet 2 – dotyczy sytuacji, gdy normalne użytkowanie systemu, który został uprzednio skonfigurowany i dotychczas działał prawidłowo, staje się znacznie utrudnione. Obejmuje to m.in. sytuację, w której na wielu wyjściach nie wyświetla się zawartość, więcej niż jedno wejście jest niezdatne do użytku lub źródła indywidualne nie są rozpoznawane, następuje częste blokowanie się lub wyłączanie oprogramowania sprawiające, że system nie nadaje się do użytku przez określony czas, lub systemy wyłączają się automatycznie po upływie dłuższego czasu. Należy pamiętać, że wszelkie problemy spowodowane niewłaściwym użyciem przez klienta lub umyślnym uszkodzeniem wykraczają poza uzgodnione warunki umowy SLA.

Priorytet 3 – dotyczy drobnych problemów systemowych, które mogą obejmować m.in. nieprawidłowe informacje w plikach pomocy, błędy oprogramowania mające minimalny wpływ na użytkowanie systemu, problemy ze sterownikiem lub oprogramowaniem układowym powodujące okazjonalną utratę sygnału rozwiązywane przez interwencję ręczną lub inne niewielkie czasowe problemy z wizją.

Priorytet 4 – dotyczy przede wszystkim przypadków, w których żądane funkcje lub ulepszenia wprowadzono na późniejszym etapie w ramach osobnych zgłoszeń w stosunku do pierwotnego sposobu działania systemu firmy Datapath. Może to obejmować wnioski o dodatkowe funkcje w istniejących produktach i systemach, poprawę przepływu lub interfejsu użytkownika oprogramowania oraz wszelkie inne sugestie uznawane przez Datapath za przypadki spoza aktualnie określonego przewidzianego użycia swoich produktów.

RODZAJE UMÓW SLA I RAMY CZASOWE

Priorytet	Opis	Pierwsza reakcja (w zakresie 24/5)	Obejście	Pełne rozwiązanie problemu
1	Upřednio skonfigurowany i działający system jest wyłączony i całkowicie nie nadaje się do użytku	4 godziny na bezpośrednią niezautomatyzowaną reakcję Zgłoszeń o priorytecie 1 należy dokonywać telefonicznie w dziale pomocy	12 godzin	48 godzin
2	Korzystanie z upřednio skonfigurowanego i działającego systemu jest poważnie utrudnione, ale system nadal nadaje się do użytku	8 godzin na bezpośrednią, niezautomatyzowaną reakcję	48 godzin	96 godzin
3	Niewielki problem systemowy	24 godziny	72 godziny	Następna aktualizacja serwisowa
4	Żądanie dodania funkcji lub poprawy działania	48 godzin	Nd.	Rozpatrywane pod kątem uwzględnienia w planach dot. produktów

PIERWSZA REAKCJA

Przy rejestrowaniu zgłoszenia do pomocy technicznej Datapath zalecamy, aby w przypadku podejrzenia priorytetu 1 korzystać z numeru telefonu dla Usługi Premium Datapath jako najszybszego sposobu na zgłoszenie sprawy. Dzięki temu nasz agent będzie mógł zebrać wszystkie dane kontaktowe, numer seryjny systemu i ocenić priorytet sprawy.

Po zarejestrowaniu zgłoszenia skontaktuje się z Tobą jednego z naszych techników wsparcia drugiego stopnia w celu rozpoczęcia rozwiązywania problemu w odpowiednim przedziale czasowym zgodnie z SLA, stosownie do wagi problemu. Należy mieć świadomość, że powyższy kontakt może mieć formę rozmowy telefonicznej lub wiadomości e-mail i możemy poprosić o przekazanie dodatkowych dzienników i informacji, które umożliwią nam zdiagnozowanie problemu.

Gdy będziemy dysponowali odpowiednimi informacjami i uda nam się zebrać dzienniki, które pozwalają w pełni zrozumieć problem, przejdziemy do wstępnych sugestii na temat tego, jak podejść do problemu.

OBEJŚCIE

Umowa SLA dotycząca obejścia ma zastosowanie od momentu pierwszego połączenia telefonicznego z działem pomocy technicznej Datapath i będzie spełniana w formie najlepszego poziomu pomocy we współpracy z klientem, mającej na celu przywrócenie systemu do stanu pełnej sprawności.

Obejście może mieć formę pełnego ponownego uruchomienia systemu, które spowoduje przywrócenie prawidłowego działania wszystkich funkcji. Jeśli faktycznie tak się stanie i system powróci do prawidłowej pracy, to technik Datapath będzie kontynuował współpracę w celu określenia źródła tego problemu, jednak takie zgłoszenie otrzyma priorytet 3 zamiast priorytetu 1, przez co zastosowane zasady SLA zostaną odpowiednio dostosowane.

Inne rodzaje obejścia mogą obejmować demontaż lub wyłączenie konkretnego elementu sprzętu w celu uzyskania częściowej sprawności systemu, co z kolei mogłoby zmienić priorytet zgłoszenia z 1 na 2, umożliwiając klientowi kontynuację pracy w czasie naszych działań mających na celu pełne rozwiązanie problemu.

W ekstremalnych przypadkach możemy poprosić o wykonanie resetu systemu do ustawień fabrycznych przy użyciu procedur przywracania danych dostarczonych przez Datapath. W takim mało prawdopodobnym przypadku Datapath nie będzie ponosić odpowiedzialności za kopie zapasowe oprogramowania lub konfigurację systemu po zakończeniu przywracania sprawności. Będziemy jednak starać się pomóc w jak największym zakresie w zapewnieniu pełnej sprawności systemu.

W razie mało prawdopodobnego przypadku stwierdzenia usterki sprzętowej i umówienia wymiany Advance Swap Out (ASO) realizujemy procedurę ASO i wysyłamy odpowiednią część w ciągu kolejnych 24 godzin. Należy pamiętać, że w zależności od lokalizacji i warunków wysyłki mogą występować czynniki poza kontrolą firmy Datapath, a zastosowanie umowy SLA dotyczącej obejścia lub naprawy może zostać wstrzymane do momentu przybycia sprzętu.

PEŁNE ROZWIĄZANIE PROBLEMU

Ramy czasowe pełnego rozwiązania problemu oznaczają czas potrzebny do przywrócenia systemu z bieżącego stanu do pełnej sprawności. Rozwiązanie może obejmować pełny reset do ustawień fabrycznych wszelkich urządzeń lub systemów wraz z wymianą wszelkiego wadliwego sprzętu. Jak opisano powyżej, sprzęt zostanie wysłany w ciągu 24 godzin od stwierdzenia takiej konieczności, a następnie będzie podlegał lokalnym terminom wysyłki i dostawy, za które firma Datapath nie ponosi odpowiedzialności.

Istnieje możliwość podania numerów śledzenia w celu monitorowania dostaw.

Gdy prawidłowe działanie systemu zostanie przywrócone, a problem nie będzie miał już przydzielonego priorytetu 1 ani 2, Datapath zacznie szukać pierwotnej przyczyny problemu w celu zapewnienia, że wszelkie zmiany oprogramowania lub sprzętu zostaną wzięte pod uwagę i mogą być odpowiednio wprowadzone do poprawki w przyszłości. Jednak głównym celem jest zawsze jak najszybsze przywrócenie sprawności i działania systemu.

RAMY CZASOWE SLA

Terminy SLA są brane pod uwagę w zakresie czasu określonym w warunkach Usługi Premium, tj. od 0:00 w poniedziałek do 23:59 w piątek.

JAK ESKALOWAĆ INCYDENTY

Usługi pomocy technicznej Datapath podlegają wewnętrznym procedurom monitorowania i wewnętrznego eskalowania incydentów, ale nadal mogą występować sytuacje, w których klient może chcieć zwiększyć świadomość wystąpienia incydentu.

Jeśli użytkownik uzna, że zwykły proces pomocy technicznej nie zapewnia odpowiedniego rozwiązania problemu i ma negatywny wpływ na przebieg działalności, należy zastosować eskalację.

Eskalacji można zażądać poprzez kontakt z jednym z naszych specjalistów ds. pomocy technicznej lub z przedstawicielem handlowym firmy Datapath.

Poniższa tabela zawiera opis procesu eskalacji i działań odpowiednich na poszczególnych etapach:

Eskalacja	Punkt eskalacji	Działania
Pierwsza	Członek zespołu ds. pomocy technicznej / przedstawiciel handlowy	Przegląd incydentu. Opracowanie planu. Wdrożenie planu.
Druga	Lider zespołu / pomoc techniczna 1. stopnia Kierownik / przedstawiciel handlowy	Przegląd planu. Przegląd przebiegu poprzedniej eskalacji; opracowanie i wdrożenie nowego planu.
Trzecia	Kierownictwo pomocy technicznej	Przegląd sytuacji u klienta. Opracowanie i wprowadzenie do użytku odpowiednich zasobów działu
Czwarta	Kierownik ds. pomocy technicznej lub kierownictwo odpowiedzialne za dostarczanie usług	Przegląd sytuacji u klienta. Opracowanie i wdrożenie odpowiednich zasobów firmowych.

POLITYKA OCHRONY DANYCH

Ciężko pracujemy nad ustanowieniem skutecznych zasad zgodności z przepisami dotyczącymi ochrony danych w naszej organizacji, a także nad wywiązaniem się z naszych zobowiązań dotyczących przetwarzania danych osobowych.

Szczegółowe informacje na temat naszej polityki prywatności można znaleźć na stronie firmy Datapath: <https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

DANE OSOBOWE UMOŻLIWIAJĄCE IDENTYFIKACJĘ

W celu zachowania bezpieczeństwa i zgodności z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych w momencie kontaktu z naszą firmą nie będziemy mogli uzyskać od Państwa żadnych informacji, które w jednoznaczny sposób identyfikują osobę, poza takimi, które są dostępne publicznie. Dla uzyskania jasności żaden z plików dziennika ani żadne dane diagnostyczne wymagane od czasu do czasu przez dział pomocy technicznej nie będą obejmować żadnych danych osobowych umożliwiających identyfikację.

DOSTĘP ZDALNY

W niektórych przypadkach najszybszym rozwiązaniem jest udzielenie działowi pomocy Datapath zdalnego dostępu do systemu. W razie takiej potrzeby obowiązkiem klienta jest upewnienie się, że personel firmy Datapath został zaznajomiony ze stosowanymi zasadami zdalnego dostępu, aby technik pomocy technicznej mógł postępować zgodnie z ich treścią. Każdy pracownik firmy Datapath jest zobowiązany do zachowania poufności w ramach swojej umowy o pracę. Jeśli klient wymaga zawarcia osobnej umowy o zachowaniu poufności, to należy udostępnić treść takiej umowy, zanim dojdzie do sesji zdalnego dostępu.

Jeśli zgodnie z zasadami takiej polityki nie zezwala się na zdalny dostęp, to firma Datapath dołoży uzasadnionych starań, aby rozwiązać problem objęty zgłoszeniem za pośrednictwem pomocy technicznej świadczonej przez telefon i e-mail. Dział pomocy technicznej firmy Datapath ma duże doświadczenie w radzeniu sobie z problemami w środowiskach wrażliwych, takich jak sterownie, ale brak możliwości użycia zdalnego dostępu może spowodować opóźnienie i prowadzić do sytuacji, w których wywiązanie się z ram czasowych określonych w SLA nie będzie mogło być zagwarantowane.

© Datapath Ltd, Anglia 2020.

Prawa autorskie do niniejszego dokumentu należą do Datapath Limited. Żadna część niniejszej instrukcji nie może być powielana, rozpowszechniana, ujawniana, przechowywana w formie elektronicznej ani wykorzystywana, w całości lub w części, w celach innych niż określone w niniejszym dokumencie bez wyraźnej zgody Datapath Limited.

Mimo że dołożono wszelkich starań, aby zapewnić rzetelność informacji podanych w niniejszej instrukcji, Datapath Limited nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jego treść ani za jakiegokolwiek błędy i przeoczenia.

Datapath zastrzega sobie prawo do zmiany specyfikacji bez uprzedniego powiadomienia i zrzeka się odpowiedzialności za sposób wykorzystania przedstawionych w dokumencie informacji. Datapath Limited honoruje wszystkie zastrzeżone znaki towarowe użyte w niniejszej instrukcji.

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Waygoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441
✉ sales@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

Datapath North America
2550 Blvd of the Generals,
Suite 320, Norristown,
PA 19403,
USA

☎ +1 484 679 1553
✉ sales-us@datapath.co.uk


DATA PATH
EXCELLENCE BY DESIGN