

Premium Hizmet Paketi



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


DATA PATH
EXCELLENCE BY DESIGN

İÇERİK

	3
Vaka Oluşturma ve Yönetimi	4
Bilgi Tabanı	4
Ek Kendi Kendine Yardım Kaynakları	5
Destek Ekibiyle İletişime Geçme	5
Çözüm Sürecini Hızlandırma	5
Standart ve Premium Hizmet Seviyeleri	6
Öncelik Seviyeleri ve Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA'lar)	7
SLA ve Zaman Çizelgeleri	8
İlk Yanıt	9
Geçici çözüm	9
Tam Çözüm	10
SLA Zaman Çizelgeleri	10
Bir Olay Nasıl Aktarılır?	11
Veri Koruma Politikası	12
Kişisel Tanımlanabilir Veriler	12
Uzaktan Erişim	12

PREMIUM HİZMET PAKETİ

Datapath olağanüstü hizmet sunmayı taahhüt eder. Çözümlerimizin başarılı bir şekilde uygulanmasını ve kullanılmasını sağlamak için müşterilerimizle yakından çalışırız. İhtiyaçlarınızı aşan bir hizmet sunmak için uygulamalarımızı sürekli olarak gözden geçirir ve iyileştiririz.

Kendini işine adanmış destek ekiplerimiz toplam 50 yılı aşkın deneyime sahiptir ve tüm Datapath Ürünleri ve ilgili teknolojiler hakkında uzman bilgisine sahiptirler. Premium Hizmet Paketimiz tüm VSN ve iolite video paneli kontrolörleri, x-Serisi çoklu ekran kontrolörleri ve WallControl 10 yazılımı için mevcuttur.

DATAPATH MÜŞTERİ PORTALI

Müşteri portalı, müşteriler ve Datapath destek ekibi arasındaki arayüzlerden biridir. Günde 24 saat, haftada yedi gün, yılda 365 gün kullanılabilir ve destek vakanızı kaydetmenin hızlı ve kolay bir yolunu sağlar ve sorularınızla ilgili yardım için merkezi iletişim noktasıdır.

Destek portalında oturum açmak veya kaydolmak için lütfen şu bağlantıyı kullanın: <https://support.datapath.co.uk>

Müşteri Portalı, sisteminizle ilgili yararlı ipuçları ve püf noktaları dahil olmak üzere kullandığınız Datapath çözümlerine ilişkin zengin bilgiler içerir. Sürekli olarak gelişmektedir ve destek vakalarını gündeme getirme sürecini basitleştirmek ve hızlandırmak için tasarlanmıştır.

VAKA OLUŞTURMA VE YÖNETİMİ

Portal, yeni servis talepleri oluşturmanın en hızlı yöntemi olmanın yanı sıra mevcut tüm servis taleplerinizi görebileceğiniz ve yönetebileceğiniz tek yerdir. Portal aracılığıyla vakaları açarken bir **Olay, Hizmet Talebi** veya **Değişiklik Talebi** seçimi yapabilirsiniz. Bu vaka daha sonra vakaların dikkate alınmasını sağlamak için vaka türünü yeniden atayabilecek destek ekibinize doğrudan yönlendirilir. Girebileceğiniz biletlerin açıklamaları için lütfen sayfa 8'e bakınız.

Portalda telefonla kaydedilmesi gereken Öncelik 1 durumları haricinde öncelik seviyesini belirleyebilirsiniz. Vaka türlerine benzer şekilde destek ekiplerimiz kaydedildikten sonra vakanın önceliğini inceleyebilir. Öncelik seviyeleriyle ilgili ayrıntılar için lütfen sayfa 8'deki Öncelik Seviyeleri ve SLA'yı inceleyin.

BİLGİ TABANI

Kapsamlı bilgi tabanımız merkezi ürün bilgi noktasıdır: nasıl yapılır kılavuzlarından SSS'lere kadar bu makaleler temel bilgileri, sık sorulan soruları ve yazılımımızla ilgili özellikleri kapsar ve size mümkün olan en kısa sürede hizmet vermek amacıyla sürekli olarak büyümektedir. Portalı tüm ilgili sürüm notlarıyla birlikte en yeni sürümlere, en son yamalara ve indirilebilir öğelere anında erişmek için kullanabilirsiniz. Bir vaka kaydetmeniz şart değildir, bunların tümü günceldir ve erişiminize hazırdır.

EK KENDİ KENDİNE YARDIM KAYNAKLARI

Portalda bulunan kaynakların ötesinde yazılımımız geleneksel "Kullanıcı Kılavuzlarının" yerini alan tümleşik yardım dosyalarına sahiptir. Bazıları sorgularınızda size yardımcı olacak arama işlevlerine sahiptir ve bu yazılımın belirli bir alanı hakkında ayrıntılı bilgi sağlayarak hızlı dönüş yapılmasını sağlayabilir.

BİZİMLE İLETİŞİME GEÇMEDEN ÖNCE

Destek ekiplerimizin sorununuzu olabildiğince çabuk çözmelerine yardımcı olmak için atabileceğiniz birkaç adım bulunur. Mümkünse lütfen sorunu yeniden oluşturmayı deneyin ve katkıda bulunan faktörleri belirleyin, böylece destek uzmanlarımıza iş senaryosunu ve etkisini bildirebilirsiniz. Çoğu durumda ekiplerimiz sorunu çözmeden önce sorunu kendilerinin yeniden oluşturması gerekecektir. Bu bilgilerin sağlanması, olayla ilgili hızlı bir çözüme ulaşılmasına yardımcı olacaktır.

Uygun olduğunda bir destek talebinde bulunmak için Datapath ile iletişime geçmeden önce lütfen Süper Kullanıcınıza veya Sistem Entegratörünüze danışın.

DESTEK EKİBİ İLE İLETİŞİME GEÇME

Destek ekiplerimizle iletişime geçmek için aşağıda ayrıntıları verilen bir dizi seçenek bulunur:

Müşteri Portalı - Tüm önemli portal özelliklerine genel bir bakış için lütfen [Müşteri Portalına](#) bakın.

E-posta - Destek ekibimize support@datapath.co.uk adresinden ulaşabilirsiniz, mümkün olduğunca çok bilgi iletmeye dikkat edin.

Telefon - Deneyimli profesyonellerimizden biriyle doğrudan konuşmak için özel premium hizmet hatlarını arayabilirsiniz. Haftanın 5 günü 24 saat ulaşabileceğiniz numara Premium Hizmet Sertifikanızda mevcuttur.

Desteğe bir olayı ilettiğinizde lütfen elinizde Sistem Seri Numaranızın hazır olduğundan emin olun; böylece sistemin Premium Hizmet için kayıtlı olduğundan emin olabiliriz.

ÇÖZÜM SÜRECİNİ HIZLANDIRMA

Destek ekipleriyle iletişime geçtiğinizde aşağıdaki bilgileri sağlamak (uygun olduğu durumlarda) çözüme ulaşma sürecini hızlandırabilir:

- Adınız ve iletişim bilgilerinizle birlikte kuruluşunuzun adı ve Sistem Seri Numarası
- Etkilenen girdi ve çıktılar dahil sorununuzun ayrıntılı açıklaması
- Yazılım ve Sürücü sürüm bilgileri
- Son müşteriye etkisi
- Vaka Referans Numarası (mevcut bir vaka ile ilgili arama yapılıyorsa)
- Sorunun yeniden oluşturulup oluşturulamayacağı ve ilgili yeniden oluşturma adımları

STANDART VE PREMIUM HİZMET SEVİYELERİ

Premium Hizmet tüm Datapath VSN ve iolite video panel kontrolörleri, x-Serisi çoklu ekran kontrolörleri ve WallControl 10 yazılımı için mevcuttur.

Standart hizmet ücretsiz sağlanır ve aşağıdaki tabloya göre kullanılabilirliği sınırlıdır.

	Standart	Premium	Premium 5 Yıllık Servis Plus
Ürün Desteği	3 ay	Evet	Evet
Destek Saatleri	Yalnızca ofis saatlerinde	5 gün 24 saat	5 gün 24 saat
Destek Erişimi	E-posta ve Web	E-posta, Web ve Telefon	E-posta, Web ve Telefon
Uzaktan Destek	Hayır	Evet	Evet
Hizmet Seviyesi Anlaşması	Hayır	Evet	Evet
Yanıtlama Süresi	48 Saat	<u>SLA'e bakın</u>	<u>SLA'e bakın</u>
Gelişmiş Değişirme	Hayır	Evet	Evet
RMA Geri Dönüşü	10 İş Günü	1 İş Günü*	1 İş Günü*
Donanım Garantisi	3 Yıl	3 Yıl	5 Yıl
Hata Düzeltme Yazılım Sürümleri	12 Ay	Evet	Evet

* Normal iş saatlerinde 24 saat geri döner.

ÖNCELİK SEVİYELERİ VE HİZMET SEVİYESİ ANLAŞMALARI (SLA'LAR)

Datapath destek vakalarının son müşteri üzerindeki etkiye bağlı olarak farklı öncelikleri olacaktır, her önceliğin farklı yanıt ve çözüm süreleri vardır. Olay çözüm sürecinde öncelik seviyesinin değişmesi de mümkündür, bu da yanıt ve çözüm sürelerinin iş ilerledikçe de değiştirilebileceği anlamına gelir. Datapath sağlanan bilgilere ve toplanan günlük dosyalarına dayalı olarak öncelik düzeyini atayacak ve değerlendirecek ve bunların güncel ve doğru kalmasını sağlayacaktır.

Öncelikler şu yolla tespit edilir: -

Birinci Öncelik – Bu, normal sistem kullanımı yoluyla önceden yapılandırılmış ve doğru çalışan bir sistemin tamamen kullanılamaz hale geldiği durumdur. Bu tüm video çıkışlarının kullanılmaması veya yanıt vermemesi, klavye ve farenin yanıt vermemesiyle sistemin tamamen kilitlenmesi, sistemin MS Windows işletim sistemine girememesi veya çözümün tamamını kullanılamaz hale getiren diğer sorunları içerir ve bunlarla sınırlı değildir. Lütfen müşterinin yanlış kullanımı veya kasıtlı hasarından kaynaklı bir sorunun üzerinde anlaşmaya varılan SLA'ların kapsamı dışında kalacağını unutmayın.

Birinci önceliğe sahip olduğu düşünülen durumlarda sorunların uygun şekilde ele alınmasını sağlayabilmemiz için telefon aracılığıyla Datapath bildirilmelidir.

İkinci Öncelik – Bu, normal sistem kullanımı yoluyla önceden yapılandırılmış ve doğru şekilde çalışan bir sistemin ciddi şekilde bozulduğu durumdur. Bu, içeriği görüntülemeyen birden fazla çıktı olması, birden fazla girişin kullanılamaz olması veya ayrı kaynakları tanımaması, yazılımın düzenli olarak donması veya bağlantı kesilmesi gibi şeyleri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir; sistem donar, düzenli kesintiler belirli bir süre boyunca sistemi kullanılamaz hale getirir veya sistemler uzun süre sonunda otomatik olarak kapanır. Lütfen müşterinin yanlış kullanımı veya kasıtlı hasarından kaynaklı bir sorunun üzerinde anlaşmaya varılan SLA'ların kapsamı dışında kalacağını unutmayın.

Üçüncü Öncelik – Bu öncelik küçük sistem sorunlarını içerir; aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere yanlış yardım dosyası bilgileri, sistem kullanımı üzerinde minimum etkiye neden olan yazılım hataları, manuel müdahale veya başka herhangi bir küçük geçici görüntü bozukluğu ile ara sıra çözülen sinyal kaybına neden olan sürücü veya ürün yazılımı sorunları olabilir.

Dördüncü Öncelik - Bunlar, istenen işlevsellik veya iyileştirmelerin Datapath sistemlerinin orijinal amaçlanan çalışma davranışı dışındaki özellik istekleri olarak kabul edildiği durumlardır. Bu, mevcut ürün ve sistemler üzerinde ek işlevsellik talep etmeyi, yazılımdaki akışı veya kullanıcı arayüzünü iyileştirmeyi ve Datapath'in ürünleri için geçerli kullanım durumları dışında gördüğü diğer önerileri içerebilir.

SLA VE ZAMAN ÇİZELGELERİ

Öncelik	Açıklama	İlk Yanıt (24/5 dahilinde)	Geçici çözüm	Tam Çözüm
1	Önceden yapılandırılmış ve çalışan sistem çalışmıyor ve tamamen kullanılamaz durumda	Doğrudan otomatik olmayan yanıt için 4 saat Birinci Öncelik durumları telefonla doğrudan bir destek mühendisine yapılmalıdır	12 saat	48 saat
2	Önceden yapılandırılmış ve çalışan sistem ciddi şekilde bozulmuş ama yine de kullanılabilir durumda	Doğrudan otomatik olmayan yanıt için 8 saat	48 saat	96 saat
3	Küçük sistem sorunu	24 saat	72 saat	Sonraki hizmet sürümü
4	Özellik isteği veya talep edilmiş iyileştirme	48 saat	GD	Ürün yol haritasına dahil edilmesi düşünülür

İLK YANIT

Datapath destek için bir vaka oluştururken Birinci Önceliğe sahip olduğu düşünülen vakalarda Datapath Premium Hizmet telefon numarası vakayı bildirmenin en hızlı yoludur, temsilcilerimizden biri sistem seri numaranız dahil tüm iletişim bilgilerinizi alır ve sorunun önceliğini değerlendirir.

Vaka kaydedildiğinde sorunun ciddiyetine bağlı olarak ilgili SLA zaman çizelgesinde sorun gidermeye başlamak için ikinci hat destek teknisyenlerimizden biri sizinle iletişime geçecektir. Lütfen bu iletişimin bir telefon görüşmesi veya e-posta şeklinde olabileceğini ve sorununuzu teşhis etmemize olanak sağlamak için doğru bilgilerle çalıştığımızdan emin olmak için soruyla ilgili ek günlükler ve bilgiler için talep içerebileceğini de unutmayın.

İlgili bilgileri edindikten ve sorunu tam olarak anlamamıza izin veren günlükleri toplamayı başardıktan sonra ilk olarak bu sorunu geçici olarak çözecek öneriler üzerinde çalışmaya başlayacağız.

GEÇİCİ ÇÖZÜM

Geçici çözümlerle ilgili SLA, Datapath Desteğine ilk çağrının yapıldığı andan itibaren geçerli olacak ve sistemi tam olarak çalışır duruma getirmek için sizinle birlikte gösterilebilecek en iyi çaba düzeyini içerecektir.

Geçici çözüm her şeyi düzeltecek şekilde sistemin yeniden başlatılması olabilir; eğer durum böyleyse ve sistem şimdi doğru çalışıyorsa Datapath bu sorunun kök nedenini anlamak için sizinle birlikte çalışmaya devam edecektir ancak bu şimdi birinci öncelik yerine üçüncü öncelik olacak ve bu önceliğe uygun SLA'lar geçerli olacaktır.

Diğer geçici çözümler sistemi kısmen işlevsel hale getirmek için belirli bir donanımın kaldırılması veya devre dışı bırakılmasını içerebilir; bu, sorunu tamamen çözmeye çalışırken çalışmaya devam etmenizi sağlayacak şekilde birinci önceliği ikinci önceliğe çevirebilir.

Olağanüstü durumlarda sizden Datapath tarafından sağlanan kurtarma işlemlerini kullanarak sistemi fabrika ayarlarına sıfırlamanızı isteyebiliriz. Bu beklenmeyen durumun gerçekleşmesi durumunda Datapath, kurtarma tamamlandıktan sonra herhangi bir yazılım yedeklemesi veya sistemin yapılandırılmasından sorumlu olmayacaktır. Bununla birlikte sistemin yeniden tam olarak çalışır durumda olmasını sağlamak için elimizden gelenin en iyisini yapacağız.

Her ne kadar beklenmedik bir durum olsa da bir donanım bileşeninin arızalandığını belirlediğimizde ve Gelişmiş Değiştirme (ASO) mevcutsa ASO sürecimizi takip edecek ve ilgili parçayı 24 saat içinde göndereceğiz. Konum ve nakliye düzenlemelerine bağlı olarak Datapath kontrolü dışında faktörler olabileceğini ve SLA dahilinde geçici çözüm veya düzeltmelerin donanım gelene kadar beklemeye alınabileceğini lütfen unutmayın.

TAM ÇÖZÜM

Tam çözüm süresi, sistemi mevcut durumundan tamamen çalışır duruma getirmek için geçen süreyi temsil eder. Bu çözüm tüm cihaz veya sistemlerin fabrika ayarlarına sıfırlanmasının yanı sıra tespit edilen arızalı donanımların değiştirilmesini içerebilir. Yukarıda belirtildiği gibi donanım gerekli olması halinde bunu belirledikten sonra 24 saat içinde sevki edilecek ve daha sonra Datapath'in sorumlu tutulamayacağı yerel nakliye ve teslimat zaman çizelgelerine tabi olacaktır.

Bu teslimatları izlemek için takip numaraları sağlanabilir.

Sistem tekrar işlevsel hale geldiğinde ve artık birinci veya ikinci öncelik olmadığına Datapath, yazılım veya donanım değişikliğinin dikkate alınmasını ve iyi bir şekilde dahil edilebilmesini sağlamak için sorunun temel nedenini aramaya başlayacaktır ve bu gelecekte bir yama olarak dağıtımına sunulabilir. Ancak ana odak noktası her zaman sistemi mümkün olan en kısa sürede tekrar çalışır duruma getirmek olacaktır.

SLA ZAMAN ÇİZELGELERİ

SLA zaman çizelgeleri Premium Hizmet şartları tarafından belirlenen saatler dahilindedir, yani Pazartesi 00:00'dan Cuma 23:59'a dek.

BİR OLAY NASIL AKTARILIR?

Datapath destek hizmetlerinde olayları izlemek ve dahili olarak aktarmak için iç prosedürler vardır ancak yine de bir olay hakkında farkındalığı artırmak isteyebileceğiniz durumlar olabilir.

Normal destek sürecinin bir olaya yeterli çözümü sağlayamadığını ve bu tür bir başarısızlığın iş operasyonunuzu olumsuz etkilediğini düşündüğünüzde eskalasyon yapılmalıdır.

Destek uzmanlarımızdan biriyle veya Datapath satış temsilcinizle iletişime geçilerek sorun eskalasyon talebinde bulunulabilir.

Aşağıdaki tablo aktarma sürecini ve her aşamadaki uygun eylemleri açıklamaktadır:

Aktarma	Aktarma Noktası	Eylemler
Birinci	Destek Ekibi Üyesi/Satış Temsilcisi	Olayı inceleme. Plan geliştirme. Planı uygulama
İkinci	Ekip lideri/1. Hat Desteği Yönetici/Satış Temsilcisi	Planı inceleme. Önceki aktarmayı inceleme; Yeni plan geliştirme ve uygulama
Üçüncü	Destek Yönetimi	Müşterinin durumunu inceleme. İlgili departman kaynaklarını geliştirme ve yerleştirme
Dördüncü	Destek veya Hizmet Sunumu Yönetimi Başkanı	Müşterinin durumunu inceleme. İlgili şirket kaynaklarını geliştirme ve yerleştirme

VERİ KORUMA POLİTİKASI

Organizasyonumuzda verimli bir veri koruma uyum çerçevesi oluşturmak ve Kişisel Verileri işlemeye yönelik yükümlülüklerimize uymak konusunda çok çaba gösterdik.

Gizlilik Bildirimizin detayları için lütfen Datapath web sitesini ziyaret edin: <https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

KİŞİSEL TANIMLANABİLİR VERİLER

Güvenliği sağlamak ve geçerli veri koruma mevzuatına uymak için bizimle iletişime geçtiğinizde sizden herkese açık olan bilgilerin ötesinde kişiyi benzersiz şekilde tanımlayan hiçbir bilgi alınmaz. Açıkça ifade etmek gerekirse zaman zaman Destek tarafından talep edilen günlük dosyalarının veya tanılama verilerinin hiçbirisi Kişisel Tanımlanabilir Veriler içermemektedir.

UZAKTAN ERİŞİM

Bazı durumlarda en hızlı çözüm Datapath Desteğinin sisteminize uzaktan erişmesidir. Bu gerektiğinde destek mühendisinin bu politikaya uyabilmesi için yürürlükte olan Uzaktan Erişim politikanız hakkında Datapath'i haberdar etmek sizin sorumluluğunuzdadır. Tüm Datapath çalışanları, iş sözleşmeleri gereği gizlilik sözleşmesi imzalamıştır. Özel bir gizlilik sözleşmesine ihtiyaç duyuyorsanız bu, Uzaktan Erişim oturumundan önce yapılmalıdır.

Politikanızın Uzaktan Erişime izin vermediği durumlarda Datapath vakayı telefon ve e-posta desteği yoluyla çözmek için makul çabayı gösterecektir. Datapath Destek, hassas kontrol odası ortamlarında destek sorunlarıyla başa çıkmada önemli bir deneyime sahiptir ancak Uzaktan Erişimin olmaması gecikmeye neden olabilir ve SLA sürelerinin garanti edilemeyeceği anlamına gelebilir.

© Datapath Ltd., İngiltere, 2020

Datapath Limited bu belgeler üzerinde telif hakkı talep eder. Bu Kullanıcı Kılavuzunun herhangi bir kısmı Datapath Limited'in açık izni olmadan çoğaltılamaz, yayınlanamaz, açıklanamaz, herhangi bir elektronik biçimde saklanamaz veya tamamı ya da bir kısmı burada belirtilenlerden başka herhangi bir amaç için kullanılamaz.

Bu Kullanıcı Kılavuzu içinde bulunan bilgilerin doğru olmasını sağlamak için her türlü çaba gösterilse dahi, Datapath Limited içerikler bakımından herhangi bir temsil veya garantide bulunamamaktadır ve herhangi bir hata veya ihmal için sorumluluk kabul etmez.

Datapath önceden bildirimde bulunmadan teknik özellikleri değiştirme hakkını saklı tutar ve sağlanan bilgilerin kullanımından sorumluluk kabul etmez. Datapath Limited, bu Kullanıcı Kılavuzunda kullanılan tüm tescilli ticari markaları tanımaktadır.

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Wayzgoose 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


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN