

Unify OpenScape Software Support (co-delivery)



- > Erweiterung Ihrer KundenDienstleistungen durch Hersteller-Support und Software-LizenzUpgrade-Berechtigung.
- > Mit Co-Delivery können Partner mit Master und Professional-Spezialisierung die SupportLeistungen von Atos zusammen mit ihrem eigenen Service-Angebot nutzen, um ihren Kunden die Absicherung zu geben, die mit dem Hersteller-Support Support einhergeht.

Unify OpenScape Software Support bietet grundlegenden Support zusammen mit Software-Lizenz-Upgrades in einem Service-Angebot, das einfach zu erwerben, zu verwalten und zu erneuern ist und Kunden dabei unterstützt, auf dem aktuellen Stand und geschützt zu bleiben. Atos Unify Partner können ihre eigenen Services mit OpenScape Software Support ergänzen, um ein vollständiges Kundenangebot zu erstellen.

Unify OpenScape Software Support (co-delivery)



Service-Beschreibung

Selbsthilfe

Partner erhalten rund um die Uhr Zugriff auf das Mittel Unify Partnerportal

- Support-Wissensdatenbank
- Software-Download-Center für SoftwarePatches und Software-Unterversionen
- Ticket-Management-Portal:
 - Tickets erstellen und verfolgen
 - Ticket-Historie einsehen
- Service-Vertragsportal:
 - Übersicht über Service-Verträge
 - Identifizierung von Verträgen zur Vertragsverlängerung
- Delegation von Service-Rechten

Partner Desk

Der Partner Desk ist für die Verwaltung und Koordination von Service-Anfragen zuständig. Die Unterstützung umfasst:

- Abwicklung von Störungsmeldungen und/oder Service-Anfragen des Partners über das Partnerportal
- Überprüfung von Ansprüchen

- Bestätigung der Service-Anfragen
- Verwalten und Koordinieren der Störungsbehebung
- Urheber der Störungsmeldung und/oder der Service-Anfrage über das Partnerportal oder per E-Mail informiert halten

Experten-Hotline

Bietet Level 2-Support für akute Störungen und verwaltet bei Bedarf Level 3-Eskalationen nach ITIL®-basierten Prozessen. Service-Zeiten: 8 x 5 (lokale Zeitzone)

Software-Aktualisierungen

Der Anspruch auf Software-UpgradeLizenzen ist im Programm enthalten. Mittel bietet Partnern Tools an, mit denen neue Software-Versionen der durch Software Support abgedeckten Produkte heruntergeladen und installiert werden können.

Remote Service Platform

Die Remote Service Platform ermöglicht Partnern einen sicheren Fernzugriff auf die Systeme des Kunden. Dazu wird eine von Mittel gehostete Technologie genutzt. Hierbei handelt es sich um ein optionales Angebot für Minimum-Service-Produkte und andere Produkte.

Unify OpenScape Software Support (co-delivery)



Produktabdeckung

Inklusiv-Service-Produkte

- Unify OpenScape Business (einschließlich Experten-Hotline und Remote Service Platform)

Minimum-Service-Produkte Mit Experten-Hotline:

- Unify OpenScape 4000 (einschl. Softgate, Access 500i/a, RG8350a)
- Unify OpenScape Voice
- Unify OpenScape Xpressions
- Unify OpenScape Contact Center Enterprise
- Unify OpenScape Contact Center Extension
- Unify OpenScape Enterprise Express
- Unify OpenScape UC Application

Ohne Experten-Hotline

- Unify OpenScape Fault Management
- Unify OpenScape 4000 Manager
- Unify Display Telephone Book (DTB)
- Unify OpenScape Cordless IP Server
- Unify OpenScape Accounting
- Unify OpenScape Web Collaboration
- Unify OpenScape Xpert
- Unify OpenScape Branch
- Unify OpenScape Personal Edition
- Unify OpenScape SBC
- Unify OpenScape Common Management Platform
- Unify OpenScape E/A Cockpit
- Unify OpenScape Identity Lifecycle Assistant
- Unify OpenScape Deployment Service
- Unify OpenScape Contact Center Agile

Alle Produkte müssen auf einer aktuellunterstützten Software-Version gehalten werden, um ihren Anspruch auf SoftwareSupport aufrechtzuerhalten. Bitte informieren Sie sich auf dem Atos Unify Partnerportal über den aktuellen Produktabdeckungsstatus und die unterstützten Versionen.

Unify OpenScape Software Support (co-delivery)



OpenScape Software Support (CoDelivery) ist zugeschnitten für:

Mitel Unify Partner (mit Master- oder Professional-Spezialisierung in den entsprechenden Bereichen), um Service-Unterstützung für ihre ServiceDienstleistungen, die sie ihrem Endkunden oder Reseller anbieten, zu leisten.

- Distributions- und Tier 1-Partner
Software Support ist das erforderliche Mindest-Service-Angebot für die definierten Produkte. Ohne Software Support gilt lediglich die gesetzliche Gewährleistung.
- Reseller, die Produkte über einen Distributor erwerben, können das Recht auf Nutzung von Software Support akzeptieren, wenn der Distributor zuvor eine Übertragung dieses Rechts angeboten hat.

OpenScape Software Support umfasst

- Zugang zum Atos Unify Partnerportal und zu Web-Tools
- Partner Desk
- Web-Zugang zu Level 2- und 3-Support
- Experten-Hotline 1
- Software-Patches
- Berechtigung zum Software-Upgrade
- Plattform für Remote Support (RSP) 2

Service level

Technischer Support

Dienstgütevereinbarung (SLA) Reaktionszeiten

- Tickets mit Priorität 1 (24 x 7) - 1 Stunde
- Tickets mit Priorität 2 (8 x 5) - 2 Stunden
- Tickets mit Priorität 3 (8 x 5) - 8 Stunden

Service-Voraussetzungen

- Der Partner muss über eine Professional oder Master-Spezialisierung gemäß des Mitel Unify Partnerprogramms im entsprechenden Bereich verfügen.
- Auf dem Produkt muss eine unterstützte Software-Version installiert sein.

Unify OpenScape Software Support



Service Features at a Glance

Abgedeckte Produkte	OpenScape Business	Large Enterprise-Produkte
Partnerportal	X	X
Partner Desk	X	X
Level 1-Support	Partnerverantwortung	Partnerverantwortung
Level 2-Support	X	X
Level 3-Support	X	X
Experten-Hotline	X	X (siehe Anmerkung 1)
SW-Upgrade-Berechtigung	X	X
Remote Service Platform	X	
Produktkategorie	Inklusiv-Service-Produkte	Minimum-Service-Produkte

Anmerkung 1: Die Experten-Hotline steht für ausgewählte Produkte dieser Produktkategorie zur Verfügung. Die Details sind in im Partnerportal hinterlegt.