

# Tallennusympäristön tukipalvelu



Tieto on yrityksen tärkeimpiä pääomia, mutta sen suojaamiseen ei vielä kiinnitetä riittävästi huomiota ennen kuin katastrofi tapahtuu. Hädän hetkellä ei ole enää varaa harjoitella, saatikka tehdä vääriä asioita, joista koituu vielä suurempia vahinkoja.

MultiCom tarjoaa pitkän kokemuksensa tallennus- ja varmistusympäristöistä asiakkaittensa käyttöön. Joko ongelmatilanteissa tai silloin, kun omat resurssit ja osaaminen eivät enää riitä, voi olla aiheellista kääntyä MultiComin tukipalvelun puoleen. Peruskuukausimaksulla, tapauskohtaisella hinnoittelulla ja ilman pitkäaikaisia sopimuksia asiakas saa tarvittaessa apua tallennusympäristönsä haasteisiin.

Palvelun käyttö edellyttää MultiComin toteuttaman tallennusympäristön kartoituksen tilaamista. Sillä saadaan kattava ymmärtämys asiakkaan ympäristöstä ja nopeutetaan merkittävästi tukitapahtumien hoitamista.

## Tukipalvelu sisältää:

- ✓ MultiComin puhelin- ja sähköpostipäivystyksen arkisin klo 8–16
- ✓ kokeneiden suomalaisten ammattilaisten avun
- ✓ ohjeet ja tarvittaessa toimenpiteet etäyhteydellä
- ✓ tapauskohtaisesti ("best effort") sovitun vasteajan
- ✓ puolivuositaisen ympäristön muutuskatselmuksen

## Hinnoittelu:

- ✓ päivystysmaksu (perusmaksu) **90 €/kk** (alv 0)  
✚ laskutuskausi puolivuositain etukäteen
- ✓ sovitut toimenpiteet / ohjeistus tuntilaskutuksena **160 €/t** (alv 0)  
✚ laskutus per alkava 30 min (80 €/30 min, alv 0)
- ✓ normaalin työajan (8–16) ulkopuolella tapahtuvat toimenpiteet hinnoitellaan erikseen

Mikäli toimenpiteet vaativat fyysistä paikallaoloa, asiakas vastaa matkakuluista.

## Toimenpiteet (esimerkkejä):

- ✓ yksittäisen tiedoston tai hakemiston palautus
- ✓ palvelimen/virtuaalikoneen palauttaminen laiterikon jälkeen
- ✓ ohjelmiston tai laitteiston (firmware) päivitykset
- ✓ laitteen tai ohjelmiston virhetilanteen selvitys ja korjaus
- ✓ korjaus voi vaatia voimassaolevan laitteisto-/ohjelmistotukisopimuksen

Tallennusympäristön Tukipalvelu on oivallinen ratkaisu yrityksille, jotka kärsivät osaamis- tai henkilöstöpulasta tai muuten haluavat minimoida riskit käyttämällä vaativissa toimenpiteissä erikois-ammattilaisia. Tukipalvelu on toimittajariippumaton ja MultiComin asiantuntijoilla on vahva osaaminen yleisimpien laitteisto- ja ohjelmistotoimittajien ratkaisuista.

Etäyhteydet voidaan toteuttaa MultiComin tai asiakkaan määrittelemillä työkaluilla (esim. Lync, Teamviewer, Webex). Mikäli tilanteen korjaamiseen vaaditaan fyysistä paikallaoloa, asiakas järjestää pääsyn ympäristöön (konesali, tms.).