

# Suojaa investointiasi. Optimoi suorituskyky.

Ylläpitosopimus Ascomin ratkaisuille





## **Ascomin ylläpitosopimuksella varmistat ratkaisun jatkuvan toiminnan**

*Ylläpitosopimuksen myötä organisaatiot saavat räätälöidyn jälkipalvelu- ja tukipaketin. Se varmistaa valitun palvelutason vaste- ja palveluajat.*

### **Sujuvan toiminnan ja suorituskyvyn maksimointi Ascomin ratkaisulle**

Ylläpitosopimus perustuu laajaan moduulivalikoimaan, ja se voidaan räätälöidä vastaamaan valitun ratkaisun kriittisyyttä, roolia ja kompleksisuutta sekä organisaation toiminnallisia ja budjetillisiä tavoitteita.

Ylläpitosopimus koostuu eri moduuleista, jolloin sitä voidaan muokata ajan myötä muuttuvan kokonaisratkaisun mukaan. Asiantuntijamme auttavat suunnittelemaan parhaan

mahdollisen ylläpitosopimuksen, joka varmistaa järjestelmän sujuvan toiminnan.

Kaikki palvelupaketit sisältävät Ascomin ratkaisuun liittyvän sertifioidun yhteentoimivuuden. Tämä takaa sen, että Ascomin järjestelmät toimivat ongelmitta valikoitujen ja ennalta testattujen kolmansien osapuolten tuotteiden kanssa, mikä vähentää merkittävästi organisaation omaa yhteentoimivuustestauksen tarvetta.

## Pronssi

**Ei-kriittisille järjestelmille sopiva Pronssi-palvelupaketti** varmistaa käyttötuen saatavuuden ja vasteajan sovitun palvelutason mukaan.

- **Pääsy käyttötukeen** antaa priorisoidun pääsyn käyttötukeen virheilmoitusten ja tukipyyntöjen tekemiseksi.
- **Ohjelmiston ylläpito** varmistaa uusimpien ohjelmistopäivitysten saatavuuden.

- **Etäkäyttöyhteys** mahdollistaa Ascomin pääsyn järjestelmään etänä. Vianmääritys ja ongelmien ratkaiseminen voidaan tehdä ilman käyntiä asiakkaan toimipaikassa.
- **Maksuton takaisinlähetys** kattaa korjatut ja vaihdetut Ascomin mobiililaitteet.

## Hopea

**Hopea-palvelupaketti sisältää Pronssi-paketin palvelujen lisäksi seuraavat:**

- **Etätuki** sisältää kaikki etätukeen käytetyt tunnit. Etätuki ja etäkäyttöyhteys auttavat varmistamaan ongelmien nopean ratkaisun.

- **Laajennettu laitetakuu** kattaa toimintakriittisten laitteiden vaihdon laite- ja toimituskulut. Kaikki korjatut laitteet testataan huolellisesti yhteensopivuuden ja toimivuuden osalta ennen toimitusta. Korjattujen laitteiden ohjelmistot päivitetään tarvittaessa uusimpiin versioihin ilman lisäkustannuksia.

## Kulta

**Kulta-palvelupaketti sisältää Pronssi- ja Hopea-pakettien palvelujen lisäksi seuraavat:**

- **Tukipalvelu paikan päällä** sisältää Ascomin asiantuntijoiden käynnit toimipaikassa työ- ja matkakuluineen.
- **Priorisoitu korjaus** takaa, että mobiililaitteet korjataan nopeutetulla aikataululla.

- **Priorisoitu toimitus** takaa, että varaosat, korvaavat mobiililaitteet ja toimintakriittiset laitteet lähetetään Kulta-palvelupakettiasiakkaille pikatoimituksena. Ascomilla on kriittisille varaosille paikallinen varmuusvarasto.
- **Vahingosta vaurioituneiden laitteiden korvaus** varmistaa, että organisaatiolla on aina käytössään toimivat Ascomin mobiililaitteet, ja takaa vahinkojen vuoksi vaurioituneiden laitteiden maksuttoman korjauksen tai vaihdon.

**Ylläpitosopimusta voi tehostaa lisäämällä siihen seuraavia lisäpalveluja:**

- **Ennaltaehkäisevä huolto**  
Ennalta määritetyin väliajoin suoritetaan huoltokäyntejä tai Ascom-ratkaisun etäanalyysi. Asiakas saa huoltokäynnistä kirjallisen raportin, joka sisältää suositukset järjestelmän luotettavuuden ja suorituskyvyn parantamiseksi.
- **Etävalvonta**  
Ascomin tekniset asiantuntijat pystyvät tunnistamaan ja ratkaisemaan ongelmia jo ennen kuin poikkeamat huomataan toiminnassa. Valvonta tehdään etäyhteydellä, jonka voi sisällyttää kaikkiin Ascomin ylläpitosopimuksiin.

Palvelupaketti  
valitse yksi

Pronssi

Hopea

Kulta

**Ylläpitosopimus koostuu** valitusta palvelupaketista ja palvelutasosta (palvelu- sekä vasteaika).

Palveluaika  
valitse yksi

Arkisin  
klo 8.00–16.00

24/7

Vasteaika  
(Kriittisen vian korjauksen aloitus)  
valitse yksi

Parhaan kyvyn  
mukaan

Matala  
8 h

Keskitaso  
4 h

Korkea  
2 h

## Ascomin ylläpitosopimuksen hyödyt:

- **Kulujenhallinta** – Valittavana kiinteä tai tapauskohtainen hinnoittelumalli. Asiakkaalla on tieto etukäteen palvelujen sisällöstä ja kustannuksista.
- **Toiminnan optimointi** – Ylläpitosopimus auttaa varmistamaan Ascomin ratkaisun parhaan mahdollisen toiminnan. Lisäpalvelut, kuten ennaltaehkäisevä huolto, etävalvonta ja etäkäyttöyhteys, nopeat vasteajat, ohjelmistopäivitykset, osien pikatoimitus ja laajennettu laitetakuu, auttavat optimoimaan ratkaisun sujuvan toiminnan ja suorituskyvyn.
- **Mielenrauhaa** – Organisaatiot voivat keskittyä ydintoimintaansa varmana siitä, että Ascomin ratkaisulla on räätälöityjen ylläpitopalvelujen antama suoja ja asiantuntijoiden tuki.
- **Pienemmät kokonaiskustannukset** – Nopeasti asiantuntevaa tukea, varaosia, ennaltaehkäisevät huoltotoimenpiteet, viimeisimmät ohjelmistopäivitykset – nämä ja monet muut palvelut auttavat organisaatioita saamaan kaiken mahdollisen hyödyn Ascomin ratkaisuisista niiden elinkaaren alusta loppuun.

	Pronssi	Hopea	Kulta
<b>Tukipalvelut</b>	Sovittu palvelutaso (palvelu- ja vasteaika)	✓	✓
	Pääsy käyttötukeen	✓	✓
	Etätuki	–	✓
	Tukipalvelu paikan päällä	–	–
	Ennaltaehkäisevä huolto	Lisäpalvelu	Lisäpalvelu
	Etävalvonta	Lisäpalvelu	Lisäpalvelu
<b>Ohjelmistopalvelut</b>	Etäkäyttöyhteys	✓	✓
	Ohjelmistojen päivitykset ja versiopäivitykset	✓	✓
	Yhteentoimivuus	✓	✓
<b>Laitteistopalvelut</b>	Maksuton takaisinlähetytys	✓	✓
	Laajennettu laitetakuu	–	✓
	Osien toimituksen priorisointi	–	–
	Vahingoista johtuvien laitevaurioiden korvaus	–	–
	Priorisoitu korjaus	–	–

# ascom

### Ascom Oy

Lemminkäisenkatu 46  
20520 Turku  
+358 2 415 1200  
info.fi@ascom.com  
www.ascom.fi

### Tietoa Ascomista

Ascom on erityisesti terveydenhuoltoon keskittyvä mobiilien työnkulku- ja ICT-ratkaisujen globaali toimittaja. Ascomin tavoite on parantaa digitaalisen viestinnän kulkua ja mahdollistaa parhaiden päätösten tekeminen missä ja milloin tahansa. Ascomin tehtävä on tarjota toimintakriittisiä ja reaaliaikaisia ratkaisuja liikkuviin ja nopeaa reagoitavia edellyttäviin käyttöympäristöihin. Ainutlaatuisen tuote- ja ratkaisuportfolion sekä ohjelmistoarkkitehtuurin ansiosta Ascomin luomat integrointi- ja mobilisointiratkaisut tarjoavat nopeita, kokonaisvaltaisia ja tehokkaita työnkuluja terveydenhuoltoon, teollisuuteen ja kaupan alalle.

Ascomin pääkonttori sijaitsee Sveitsin Baarissa. Yhtiöllä on tytäryhtiöitä 18 maassa ja se työllistää noin 1300 henkilöä ympäri maailmaa. Ascom (ASCN) on listattu Sveitsin pörssiin.