



Sommario

1.0 Sintesi

2.0 Caratteristiche e vantaggi

3.0 Dettagli del servizio

4.0 Ambito di responsabilità

5.0 Dettagli sul progetto dell'attività

Termini e condizioni

1.0 Sintesi

Il servizio di monitoraggio remoto Schneider Electric Remote Monitoring Service, può essere implementato come livello di supporto primario o secondario per prevedere, tracciare e risolvere i problemi del sito in modo tempestivo ed efficiente. Il servizio interpreta gli eventi e attiva il meccanismo di risposta più adeguato utilizzando le regole di notifica definite dall'utente, incluse e-mail e telefonate. L'intuitivo portale Web garantisce ai clienti la tranquillità di sapere che le loro infrastrutture fisiche vengono monitorate ventiquattro ore al giorno da esperti qualificati.

2.0 Caratteristiche e vantaggi

Caratteristiche	Vantaggi
Monitoraggio da parte di esperti 24x7	Riduce le pressioni sulle risorse interne di assistenza e permette agli esperti dei dispositivi di fornire 24 ore al giorno il monitoraggio dell'infrastruttura fisica.
Risposta proattiva del servizio	Le minacce all'infrastruttura fisica possono essere previste, identificate e risolte in modo rapido e accurato.
Notifica di allarme	I clienti vengono informati in tempo reale tramite telefono o e-mail al verificarsi di eventi critici, permettendo loro di ridurre il tempo medio di recupero (Mean Time To Recovery, MTTR), migliorare l'efficienza e massimizzare l'uptime.
Analisi della tendenza	Visualizza facilmente le modifiche nell'infrastruttura fisica, ottimizzando la disponibilità all'interno del data center.
Portale Web	Offre un repository centralizzato delle informazioni del sistema con visualizzazione del dashboard che fornisce una panoramica dello stato del sistema.
Supporto multi dispositivo	Gestisce un'ampia gamma di dispositivi Schneider Electric tra cui: gruppi di continuità monofase e trifase, unità di distribuzione dell'alimentazione, dispositivi di raffreddamento e ambientali nonché altri dispositivi InfraStruXure® Manager. È possibile inoltre monitorare i dispositivi di terzi tramite contatti puliti

3.0 Dettagli del servizio

Di seguito sono elencate le attività specifiche del servizio.

Servizio di monitoraggio remoto	
Attività	Descrizione
Monitoraggio 24 ore al giorno	Schneider Electric effettuerà il monitoraggio remoto di tutti i dispositivi registrati dell'infrastruttura fisica 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.
Notifica immediata	Schneider Electric fornirà una notifica immediata tramite telefono o e-mail con raccomandazioni specifiche permettendo una scelta tempestiva e informata delle contromisure da prendere durante gli eventi critici.
Fornitura di report mensili	Schneider Electric fornirà un report mensile per informare su potenziali aree problematiche con soluzioni consigliate, informazioni sullo stato del contratto e consigli sulla configurazione.
Risoluzione facilitata dei problemi	Schneider Electric riceverà notifica immediata degli allarmi relativi all'infrastruttura fisica.
	Schneider Electric informerà il cliente e collaborerà con lui per diagnosticare il problema.
	Nel caso di intervento tecnico on-site , il tecnico di Schneider Electric provvederà ad acquisire le informazioni pertinenti prima di recarsi sul posto.

4.0 Ambito di responsabilità

Gli elementi qui segnalati sono responsabilità sia di Schneider Electric che del cliente.

4.1 RESPONSABILITÀ DI SCHNEIDER ELECTRIC

- Attivare il servizio di monitoraggio remoto
- Fornire il monitoraggio 24x7 dei dispositivi registrati
- Informare il cliente degli eventi tramite telefono e/o e-mail
- Analizzare i dati
- Fornire un report mensile comprendente informazioni sul nuovo firmware e le best practice

4.2 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- Stabilire e mantenere i contatti per le notifiche degli eventi
- Selezionare i dispositivi da monitorare
- Configurare il servizio di monitoraggio remoto

Qualora fosse necessaria la configurazione del servizio di monitoraggio remoto, contattate l'organizzazione Service Locale per avere un supporto diretto.

5.0 Presupposti

Il corretto svolgimento delle attività definite nella presente Dichiarazione si basa sui seguenti presupposti chiave approvati da CPCS di Schneider Electric.

- L'utente finale è responsabile per la configurazione del servizio di monitoraggio remoto.
- Il monitoraggio di dispositivi di terzi avviene solo tramite contatti puliti.

6.0 Dettagli sul progetto dell'attività

Le informazioni qui riportate costituiscono i dettagli del progetto eseguito da CPCS di Schneider Electric per il cliente con specifiche su data, orario e sito.

6.1 PROGRAMMAZIONE

Le date effettive dell'intervento verranno discusse e concordate tra CPCS di Schneider Electric e il cliente.

6.2 SITO

L'intervento verrà effettuato sul sito che sarà discusso e concordato tra CPCS di Schneider Electric e il cliente.

6.3 CRITERI DI COMPLETAMENTO

Si considera che CPCS di Schneider Electric abbia adempiuto ai suoi obblighi segnalati per iscritto quando si verifica una delle due condizioni seguenti:

1. CPCS di Schneider Electric ha completato tutte le attività descritte nella Sezione 3.1 o 3.2 della presente Dichiarazione di attività.
2. Questo progetto e la Dichiarazione di attività vengono conclusi per altri motivi contenuti nell'accordo tra il cliente e CPCS di Schneider Electric.

7.0 Termini e condizioni

Si applicano i Termini e le condizioni standard di APC.

© 2011. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi di fabbrica Schneider Electric sono di proprietà di Schneider Electric. Altri nomi di marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari. Le specifiche sono soggette a modifica senza preavviso. Esclusione di responsabilità: queste informazioni sono da ritenersi affidabili al momento della loro creazione e possono essere soggette a modifica.