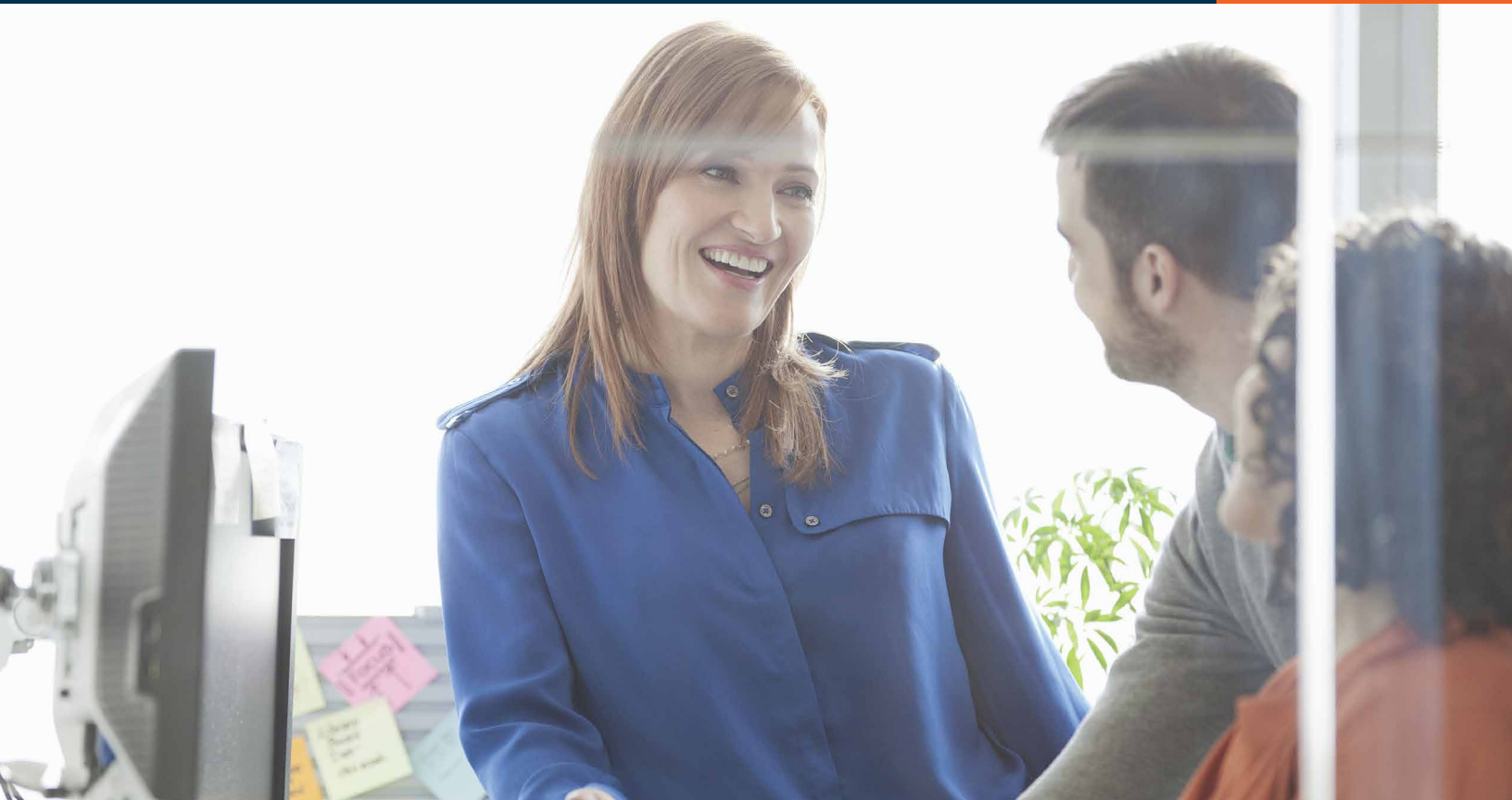


Премиум-поддержка SAS®

Доступность. Профессионализм. Надёжность.



Ускорить развитие бизнеса.

- Получите персонализированную поддержку для решения ваших задач.
- Ускорьте обучение своей команды с помощью экспертов SAS.
- Больше отдачи от вложений в SAS.
- Увеличьте продуктивность со стабильной системой SAS.

Обзор

Используя SAS для задач всей компании, или для критических бизнес-задач, вам нужен более высокий уровень поддержки. Поэтому мы предлагаем вам улучшенные услуги технической поддержки сотрудничества и реагирования.

Премиум-поддержка от SAS это более тесные, более интерактивные отношения с SAS через вашего персонального менеджера SAS, который станет вашим личным партнёром и координатором технической поддержки SAS.

Воспользовавшись повышенным уровнем поддержки, вы сможете:

- Сохранить инвестиции в SAS.
- Снизить операционные риски для платформы SAS.
- Сократить незапланированные простои, а также увеличить время бесперебойной работы и прибыль от бизнеса.
- Минимизировать срывы в бизнесе.
- Тратить меньше времени на звонки и больше времени на получение прибыли.

Преимущества

Премиум-поддержка SAS даёт все преимущества стандартной поддержки, плюс:

- **Персональный менеджер для технической поддержки**, который найдёт достаточно времени для изучения вашей среды и организационных задач, определяя приоритеты в решении ваших технических проблем. Ваши сотрудники смогут связываться с персональным менеджером для получения технических советов, консультаций и best practices, разработанных с учётом ваших задач.
- **Соглашение о повышенном уровне услуг (SLA)** и, в результате, ускоренное решение проблем с помощью персонального менеджера, использующего ресурсы SAS. Персональный менеджер будет выступать в качестве вашего прямого представителя и поможет вам быстро связаться с экспертами SAS для эскалации и ускоренного решения проблем.
- **Проактивные технические консультации** на основе рекомендаций вашего менеджера. Ваш персональный менеджер сможет глубже понять ваши потребности вашей организации и предложить лучшую поддержку, действуя на опережение и в сотрудничестве с вами.
- **Регулярно запланированные встречи**, где вы можете обсудить ключевые проекты, проблемы и планы. Ваш персональный менеджер составит план поддержки ваших ключевых проектов, портфеля программных решений, и других задач поддержки IT и инфраструктуры.
- **Семинары, разработанные для ваших нужд и проблем.** На семинарах могут обсуждаться онлайн-сервисы SAS, эффективное взаимодействие с технической поддержкой SAS, методы решения проблем, планирование услуг и обзорных совещаний, а также ряд других вопросов, которые вы сможете обсудить со своим персональным менеджером.
- **Регулярные отчёты о состоянии о работе технической поддержки.** Вы получите полное представление о работе системы, необходимое для поддержки всех заинтересованных лиц.

Стандартная поддержка бизнеса

- Поддержка по телефону и электронной почте.
- Доступ к ресурсам на support.sas.com.
- Поддержка на уровне исполняемых файлов и исправлений.

Премиум-поддержка, когда ваши потребности требуют больше

- Соглашение о повышенном уровне услуг.
- Семинары премиум уровня.
- Регулярные отчеты.
- Персональный менеджер технической поддержки.
- Доступ к ряду дополнительных услуг.

Дополнительные услуги

Вы можете персонализировать соглашение о премиум поддержке SAS, дополнив его услугами, доступными за дополнительную цену.

Дополнительные услуги могут включать:

Поддержку во вне рабочее время: Поддержка для вашей команды во время запланированных работ по обслуживанию платформы без ограничений по рабочему времени.

Обеспечение поддержки на месте и удаленно: Предоставление специалистов, работающих на месте или удаленно, которые знают устройство вашей среды и тесно сотрудничают с вами при решении возникающих проблем.

Интенсивную поддержку post-live: Сопровождение процессов Go-Live с выделенным персоналом технической поддержки SAS для того, чтобы завершённый проект плавно перешёл в повседневную эксплуатацию.

Услуги администрирования SAS: Предоставление опытных администраторов SAS для помощи в ежедневных задачах по поддержке вашей платформы и выработке best practices с вашей командой технической поддержки. Может выполняться локально или как удалённая услуга.

Услуги центра передовых технологий SAS:

Экспертные услуги, которые помогут вам разработать эффективную модель поддержки SAS. Выработка best practices для процессов поддержки SAS, чёткое распределение ролей и ответственности, и знания SAS, необходимые для поддержки бизнеса и ИТ.

Услуги профильных экспертов: Ваша команда усилена экспертами SAS. Помощь в обучении и получение быстрых результатов за счёт дополнения текущего состава или восполнения пробелов в навыках.

Контроль за состоянием рабочей среды: Служба проверки работоспособности сервера SAS обеспечивает уверенность в том, что ваш сервер работает оптимально посредством серии углубленных диагностических тестов для выявления любых потенциальных проблем или узких мест. По результатам отчёта предоставляются детальные рекомендации.

Услуги по настройке и оптимизации: Гарантия оптимальной конфигурации вашего хранилища; выявление потенциальных проблем с производительностью; планирование заблаговременных обновлений хранилища.

Репликация среды: SAS может создавать и поддерживать логические реплики компонентов SAS в вашей среде для быстрой диагностики проблем, в определённой системе.