

**FOSS**

# SmartCare™ Сервис

Infratec™



ANALYTICS BEYOND MEASURE

## Элементы SmartCare™

Каждое решение SmartCare™ включает стандартные элементы. Кроме того, каждый из наших планов SmartCare™ адаптирован к требованиям вашего конкретного аналитического решения FOSS.

|  | SmartCare™<br>Core | Описание   |
|--|--------------------|--|
| Удаленное сервисное обслуживание в год                         | 1                  | Высококвалифицированные сервисные инженеры (SE) будут обслуживать прибор удаленно в соответствии с протоколом обслуживания прибора, проверяя состояние прибора в режиме онлайн, внося настройки и помогая вашему оператору по телефону выполнять простые процедуры обслуживания. |
| Возможна разовая удаленная поддержка                           | Да                 | Сервисные инженеры могут удаленно помочь вам в устранении неполадок и сократить время на их устранение, если с вашим Infratec™ возникнет проблема.   |
| Обновления программного обеспечения прибора по запросу.        | Да                 | Включена возможность обновления вашего программного обеспечения, обеспечивающая стабильно высокую производительность вашего Infratec™.   |
| Часы работы поддержки по телефону                              | Часы работы офиса  | В рабочее время представитель FOSS будет доступен для вашей поддержки по телефону.   |
| Удаленная разовая поддержка доступна в течение 8 часов.        | Да                 | FOSS будет стремиться предоставить вам специального специалиста службы поддержки, который окажет вам онлайн-поддержку в течение 8 часов в случае возникновения чрезвычайной ситуации. FOSS взимает почасовую плату за разовую поддержку.   |
| Специальная поддержка на месте доступна в течение 48–72 часов. | 72 часа            | FOSS будет стремиться иметь специального специалиста службы поддержки, который окажет вам поддержку на месте в течение 48–72 часов в случае возникновения чрезвычайной ситуации. FOSS взимает почасовую плату за разовую поддержку.  |

FOSS

Tel.: +45 7010 3370

info@foss.dk · www.fossanalytics.com

GB, December 2020

### LABTRAID, Представительство компании FOSS

Республика Казахстан,

010000, г. Нур-Султан

Кургальжинское шоссе 19, оф. 506

+7(7172)725930

[www.carlex.kz](http://www.carlex.kz) E-mail: [info@carlex.kz](mailto:info@carlex.kz)