

Manutenção e Suporte da Aimetus™



A Manutenção e Suporte da Aimetus

é uma oferta abrangente para que você obtenha o máximo de seu investimento em software.

O que nossos clientes falam a respeito da Manutenção e Suporte



A **Manutenção e Suporte da Aimetus** se mostrou inestimável. Contar com profissionais de suporte técnico tão qualificados quanto os da Aimetus é muito, muito importante.
- *Lawton Mauai, Marriott Ko Olina Beach Club*

Serviço de suporte profissional e bem preparado. Estou impressionado.
- *Matthias Toepp, Toepp Electric*

O suporte técnico da Aimetus sempre foi excelente. Os representantes do suporte técnico sempre parecem saber como resolver o problema logo de cara ou, quando isso não acontece, eles acompanham seu caso até que tudo esteja resolvido.
- *Craig Thomson, Telsco Security Systems*



Principais Benefícios

✔ Suporte prioritário

Uma equipe global, formada por desenvolvedores e profissionais de suporte experientes, coloca um vasto conhecimento à sua disposição. Não paramos de trabalhar enquanto não resolvemos seu problema. Suporte prioritário inclui:

- Suporte prioritário por telefone, email e web
- Assistência de desktop remoto
- Revisão de bugs prioritária

✔ Manutenção de software

Para obter acesso às atualizações de software, assim que são lançadas, sem taxas adicionais. Atualizações de software consistem em (mas não se limitam a):

- Novos recursos e melhorias
- Lançamentos com ciclo curto para abordar correções de produtos

✔ Monitoramento de integridade

Com o Aimetus Health Monitoring, você poderá visualizar o status de seus servidores e câmeras no portal de parceiro (Xnet). As informações de integridade são gravadas periodicamente no Xnet. O monitoramento de integridade permite o rastreamento de informações sobre:

- Uso do storage
- Integridade dos dispositivos conectados
- Informações gerais do servidor (versão, etc.)

✔ Backup na nuvem

Esse recurso permite criar remotamente backups da configuração do servidor no sistema da nuvem. Esses backups são realizados automaticamente, após a definição dos intervalos, no servidor.

Comparação de programas

	Servidores sem a Manutenção e Suporte	Servidores com a Manutenção e Suporte
Duração Casos de suporte		
Suporte de autoatendimento	90 dias com novas licenças	1-5 anos
Opções de comunicação	3 casos por conjunto por ano	Ilimitados
Atualizações gratuitas de versão (dentro da duração)	•	•
Correção prioritária de bugs	•	•
Transferências da licença entre servidores	•	•
Assistência remota		
Backup na nuvem		
Monitoramento de integridade		
Tempos de resposta iniciais		
Tempos de resposta contínuos	Prioridade alta: próximo dia útil Prioridade média: 2 horas (horário comercial) Prioridade baixa: 3 dias úteis	Prioridade alta: 4 horas (horário comercial) Prioridade média: 8 horas (horário comercial) Prioridade baixa: próximo dia útil
	Prioridade alta: 2 horas (horário comercial) Prioridade média: 3 horas (horário comercial) Prioridade baixa: 4 dias úteis	Prioridade alta: 8 horas (horário comercial) Prioridade média: 2 horas (horário comercial) Prioridade baixa: 3 dias úteis

Serviços Profissionais da Aimetis

Procurando uma solução de software de segurança que atenda a necessidades específicas? Os Serviços Profissionais da Aimetis oferecem uma variedade de opções de consultoria, suporte estendido e desenvolvimento personalizado para auxiliá-lo em suas necessidades.

✓ Consultoria

Não importa se você precisa de um pequeno conselho ou do projeto de um sistema completo, a Aimetis está pronta para ajudar. Nossa equipe de consultores profissionais ajudou a projetar, implementar e a fornecer suporte a sistemas de todos os tamanhos, para quase todos os tipos de negócios.

- Escalonamento e design de arquitetura
- Planejamento de recuperação de desastre e redundância
- Configuração avançada do sistema

✓ Desenvolvimento personalizado

Os produtos da Aimetis oferecem uma plataforma ampla e profunda na qual é possível desenvolver uma solução de vídeo completa. Embora nossa suíte de produtos atenda à vasta maioria das necessidades do mercado, a equipe do Professional Services pode ampliar, aprimorar e personalizar uma solução para atender a necessidades mais rigorosas.

- Desenvolvimento de novos recursos
- Design de layout personalizado e reformulação de marca
- Integração com sistemas de terceiros

✓ Suporte estendido

O programa de Manutenção e Suporte da Aimetis proporciona uma rede de segurança que fornece suporte confiável para instalações importantes durante o horário comercial. Para sistemas de missão crítica, é desejável um serviço de suporte além do padrão. Os Serviços Profissionais da Aimetis fornece suporte estendido para circunstâncias excepcionais.

- Suporte no local
- Suporte para produtos no fim do ciclo
- Verificação da integridade do sistema



Para saber mais, visite aimetis.com

© 2016 Aimetis Corp. Aimetis e Aimetis Symphony são marcas registradas ou solicitações de marca registrada da Aimetis Corp. em várias jurisdições. Todos os outros nomes de empresas e produtos são marcas registradas ou comerciais de suas respectivas empresas. Nós nos reservamos o direito de introduzir modificações sem aviso prévio.