РАМЭК

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР



О КОМПАНИИ РАМЭК-ВС

АО «РАМЭК-ВС» является системным интегратором полного цикла, предлагая Заказчикам весь спектр услуг от консалтинга и проектирования информационных систем до реализации проектов, поставки техники и сервисного сопровождения.

СТАБИЛЬНОСТЬ
И НАДЕЖНОСТЬ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ
ПОДХОД

МОБИЛЬНОСТЬ
И ИННОВАЦИИ

ОПЫТ
И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ежегодно входит в рейтинги ведущих российских ИТ-компаний.

Работает на российском рынке с 1992 года, образовано на базе НПО «Импульс».

В штате около 500 сотрудников.

Имеет офисы в Москве и Санкт-Петербурге.

Имеет собственную производственную базу в Санкт-Петербурге.

Выполняет работы в интересах крупнейших государственных ведомств.

О СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ

Опираясь на 28-летний опыт производства, внедрения, ремонта и обслуживания компьютерного оборудования, компания РАМЭК предлагает свои услуги по сервисному обслуживанию и технической поддержки компьютерной техники, специализированного вычислительного оборудования и ИТ-инфраструктуры заказчика на всей территории РФ.



Комплексное обслуживание оборудования инженерами РАМЭК позволит Вашей компании оптимизировать работу собственного компьютерного парка и добиться наилучшего сочетания надежного функционирования ИТ-оборудования и затрат на его обслуживание (включая издержки на содержание ИТ-персонал).

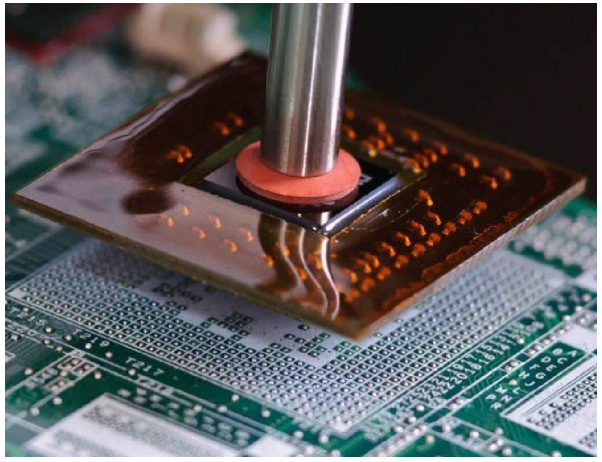
Сеть из 200 собственных и авторизованных сервисных центров в 100 городах РФ и собственный Call-центр с единым федеральным бесплатным номером 8-800-100-3838 позволит максимально сократить время реакции на заявку на обслуживание.

Техническая поддержка компьютерной техники российского производства, работающей на процессорах «Эльбрус»

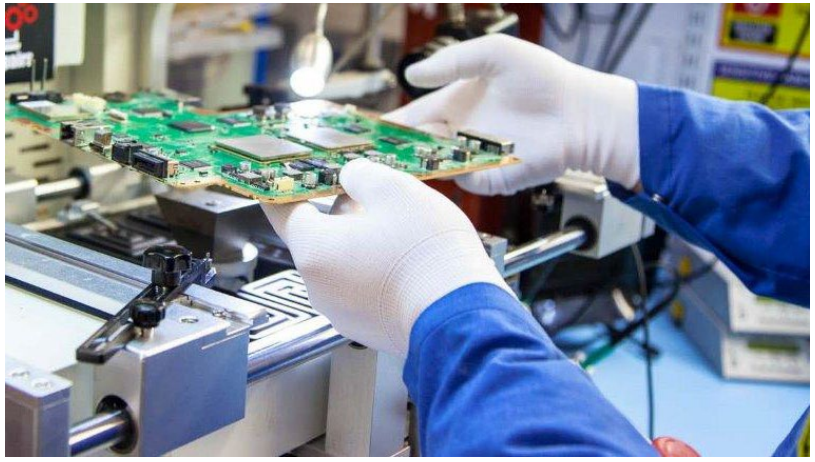
Техническая поддержка компьютерной техники российского производства, работающей на процессорах «Эльбрус», осуществляется в режиме 24/7 и решает вопросы, связанные с совместимостью оборудования и ПО, обновлением FW и драйверов, сложными случаями сбоев систем.

Структура сервиса технической поддержки АО «РАМЭК-ВС»:

1. Центр регистрации и обработки запросов
2. Служба технической поддержки (2-3 инженера высокой квалификации)
3. Стенды для моделирования проблем
4. Web-сервис для хранения и предоставления Заказчикам FW, драйверов, обновлений





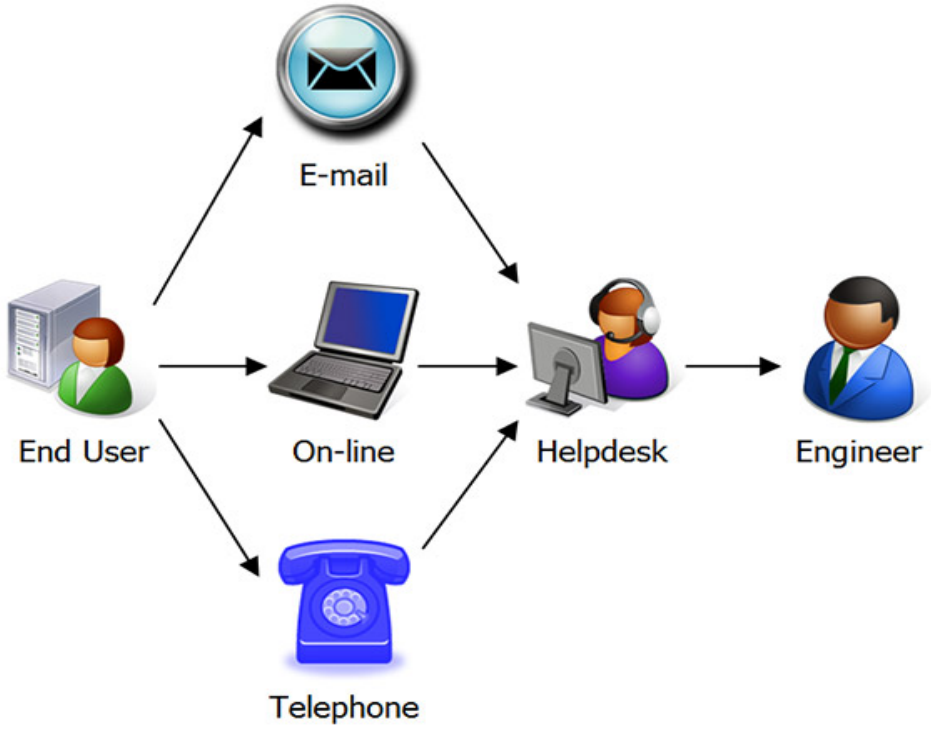


Гарантийное обслуживание компьютерной техники российского производства, работающей на процессорах «Эльбрус»

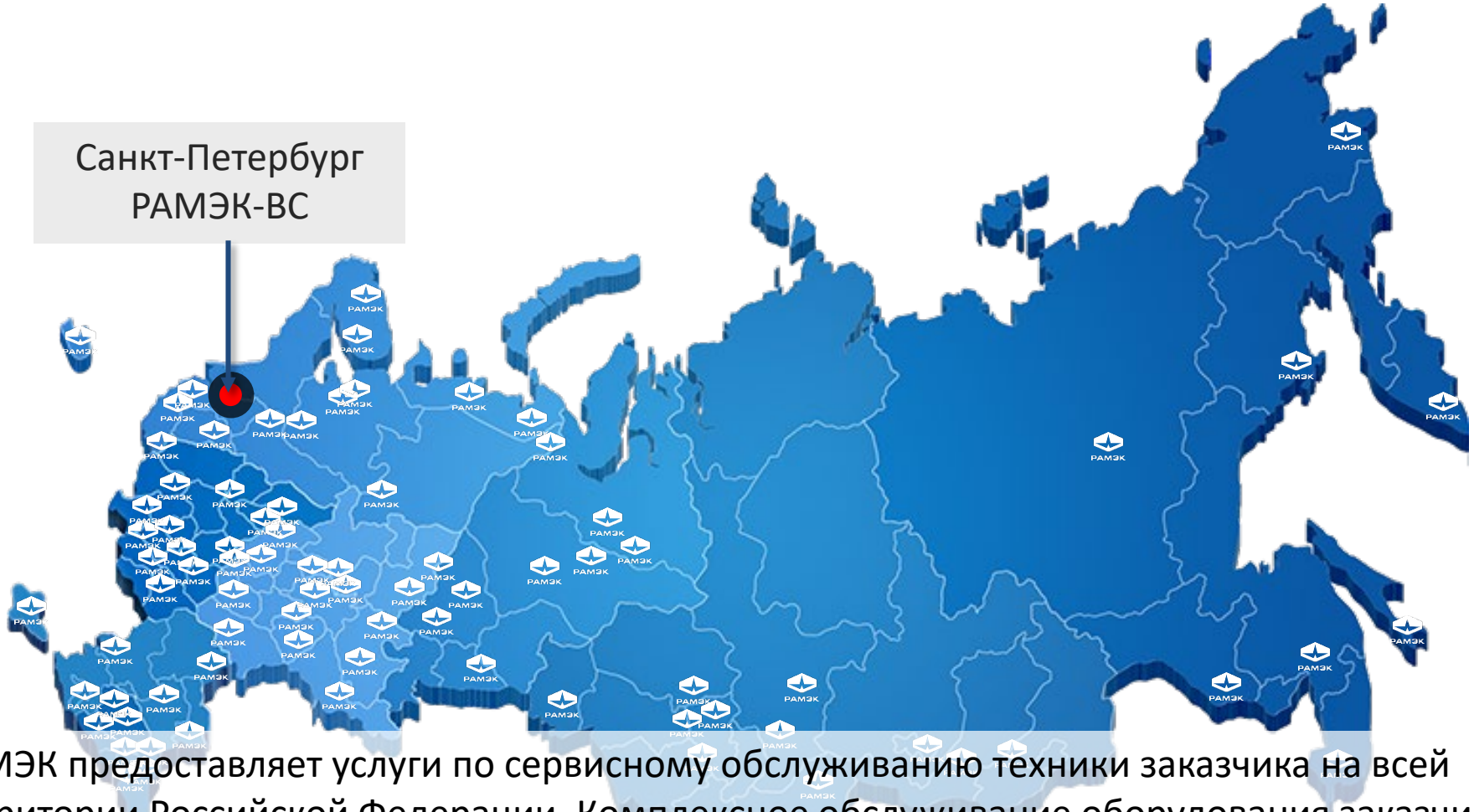
Гарантийное обслуживание предполагает проведение бесплатного ремонта с бесплатной заменой необходимых компонентов, дефекты которых выявлены в процессе диагностики изделия, в течение всего гарантийного срока через сеть авторизованных сервисных центров

Гарантийное обслуживание компьютерной техники российского производства, работающей на процессорах «Эльбрус», осуществляется по принципу крупно-узловой замены.

Узлы, которые выпускаются на сегодняшний день, меняются по опережающей замене. Узлы, снятые с производства, восстанавливаются путем компонентного ремонта (в случае невозможности или нецелесообразности ремонта, меняются из подменного фонда).



СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



РАМЭК предоставляет услуги по сервисному обслуживанию техники заказчика на всей территории Российской Федерации. Комплексное обслуживание оборудования заказчика инженерами РАМЭК позволяет добиться оптимального сочетания надежного функционирования ИТ-оборудования компании с сокращением издержек на собственный ИТ-персонал.

ПРЕИМУЩЕСТВА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ РАМЭК

УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ	любые уровни поддержки широкого спектра поставляемого оборудования.
ОПЕРАТИВНОСТЬ	гарантированное время восстановления ИТ-инфраструктуры, устранения неисправностей, при необходимости – поставки подменного оборудования.
ГИБКОСТЬ	поддержка оборудования ключевых производителей вычислительного и телекоммуникационного оборудования, слаботочных систем и систем безопасности. Наличие проектов по всей России. Большое количество дополнительных услуг, в том числе услуги в области аттестации объектов инженерной инфраструктуры в соответствии с требованиями ИБ, услуги СИСП и испытательной лаборатории.
ВЫСОКАЯ КВАЛИФИКАЦИЯ	выполнены сотни сложных проектов по поддержке вычислительных комплексов и инфраструктур, включая крупные и территориально распределенные ЦОД. Мы постоянно повышаем квалификацию инженеров и готовы также провести на базе РАМЭК обучение заказчиков по работе с оборудованием как собственного производства (в т.ч. на процессорах «Эльбрус» и «Байкал»), так и ключевых вендоров.
ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД	в рамках пакетов сервисного абонентского обслуживания выделенный сервис-менеджер на каждом проекте коммуницирует с заказчиком в режиме он-лайн, используя различные каналы, включая мессенджеры.

ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

+ Двухуровневая «горячая линия» для приема заявок;
+ Выделенный сервисный менеджер;
+ Удаленная диагностика и технические консультации по вопросам функционирования ИТ-инфраструктуры;
+ Обеспечение доступа к новым версиям и обновлениям программного обеспечения по мере их выпуска производителями;
+ Выезд инженера для проведения диагностики и работ по ремонту оборудования / замене запчастей;
+ Гарантированное время восстановления работы ИТ-систем;
+ Консультации по модернизации оборудования;
+ Плановые профилактические выезды и регламентные работы;
+ Предоставление журналов выполненных работ (по запросу);
+ Выделенный сервисный инженер (группа инженеров);
+ Проактивный мониторинг для предотвращения аварийных ситуаций (при наличии функционала оповещения у оборудования и/или настроенной системы мониторинга);
+ Проведение комплексного обследования поддерживаемых систем и разработка системно-технических рекомендаций по оптимизации их работы;
+ Текущее администрирование ИТ-систем Заказчика;
+ Техническое обучение сотрудников Заказчика.

ЛИЦЕНЗИИ И СЕРТИФИКАТЫ



СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ
«ВОЕННЫЙ РЕГИСТР»

Орган по сертификации систем менеджмента
АНО «Центр независимой комплексной экспертизы и сертификации систем и технологий»

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ
№ ВР 08.1.14290-2020

Выдан Акционерному обществу «РАМЭК-ВС»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015
и дополнительным требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2012

Руководитель органа по сертификации

ЦНКЭС

Система менеджмента качества компании РАМЭК сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012 в части разработки, производства, ремонта, гарантийного обслуживания, авторского и гарантийного надзора.

АО «РАМЭК-ВС» ИМЕЕТ ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ ЛИЦЕНЗИИ И СЕРТИФИКАТЫ НА ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

5-Й ВЕРХНИЙ ПЕР., ДОМ 1, ЛИТ. А

ТЕЛ./ФАКС: (812) 740-38-38



МОСКВА

ВОЛГОГРАДСКИЙ ПР., Д. 2

ТЕЛ./ФАКС: (495) 221-17-18