



NSC nivelet e suportit

Level 1

- a) On Call 24/7 per probleme te pergjithshme qe afektojne mase te larte klientesh

Ky sherbim eshte disponueshmeria ne cdo kohe ne telefonate (remote) dhe nqs duket e arsyeshme edhe Onsite per probleme teknike qe afektojne % te larte te klienteles se ISP. Per kete sherbim NSC duhet te kete akses te plote ne rrjet dhe te jemi te perditeluar me te gjitha ndryshimet qe behen. Ne kete forme NSC eshte passive ne cdo gje qe ndryshohet ne rrjet pra thjeshte monitoron per interesin e saj qe te jete i perditeluar ne rast nevojje.

- b) Support te plote mbi ndryshime teknike tek routertat BGP (Ku lidhen providers) gjate orarit te punes se NSC

Routrertat BGP jane te rendesise se vecante pershkak se afektojne te gjithe sherbimin. Pra suportet e nevojshme jane te perfshira nga pika a).

Gjithashtu per keto dy pajisje ofrohet support Hands-on per te gjitha ndryshimet dhe punet e planifikuara. Sic jane shtim providers, ndryshim path BGP prefixes, RIPE DB , shtime klientash , ndryshime Policysht etj.

Nderhyrjet e planifikuara qe nuk afektojne sherbimin njoftohen paraprakisht dhe realizohen gjate orarit te punes 09:00-16:00 Hene-Premte. Nese do jete e nevojshme per nderhyrje madhore qe afektohen klientet atehere planifikohet orar tjeter.



Level 2

a) + Level 1

Te gjitha shërbimet e përfshira në Level 1

b) Support teknik I plote gjate orarit te punes per te gjitha pajisjet Core dhe Distribution (Routers and Switches)

Ketu ofrohet mbështetje teknike mbi ndryshimet, përmirësimet dhe parashikimet për pajisjet Core (ASR9k, ASR1k, Cisco6k, 7600) dhe Distribution sic janë (ASR920, Nexus Cisco 3600). Pra çdo kërkesë jashtë rutines që duhet implemtuar në rrjet mund të realizohet nga NSC dhe pastaj dokumentohet procedura e realizimit që të mesohet nga Staffi I ISP. Si shembuj mund të jenë ndryshime në llogjikën e MPLS, MCAST, L2, STP etj që janë konfigurime të avancuara të cilat shërbejnë për ndonjë klient specifik të rendesishëm ose për një masë klientesh.

Me këto shërbime jemi në bashkëpunim të ngushtë dhe aktiv me stafin e BB për çdo ndryshim të rrjetit. Në këto forme sigurohet që ndryshimet mos të sjellin avari të menjehershme ose të mëvonëshme

c) Support I plote mbi serverat DNS

DNS Servers është shërbimi më delikat në një ISP pasi ato afektojnë të gjithë klientet në mënyrë të menjehershme nëqë ato kanë ndonjë avari ose performancë të dobët.

Ato kanë nevojë për monitorim dhe përmirësim të vazhdueshëm.

d) Support I plote mbi serverat e monitorimit dhe CDN (Google/Facebook/Akamai)

Sistemet e monitorimit janë forma më e shpejtë për tu informuar mbi rrjetin. Kjo do të thotë që duhet të jenë gjithmone të kualiduar për informimin e çdo avarie që ndodh në rrjet.

e) Network audit

NSC do të skanojë periodikisht konfigurimet dhe pajisjet e përfshira në support ku do të gjenerojë raport për problematikat që mund të gjejë.



Level 3

a) + Level 2

Te gjitha shërbimet e Level 2 dhe Level 1

b) Support I plote per te gjithë rrjetin Aktiv(Routers + Switches + OLT etj)

Sic është pika Level 2 / b) por hapet perimetri ne pajisjet e aksesit sic jane OLT-te dhe Dslam etj

c) Dizajnimi rrjeti per Kliente te rendesishem.

Support per Klientet qe jane me rrjete komplekse qe vijne nga tenderat ose thjeshte biznese sic jane psh Gotech Ecomarket etj

d) Plotesim Dokumentash mbi rrjetin IP per AKEP

Dokumentet e nevojshme qe kerkon AKEP ne lidhje me Rrjetin aktiv

e) Plotesim Dokumentash teknike per tendera dhe support teknik

Dokumentet teknike per tenderat. Ku aty shpesh here kerkohet dizajnim I shërbimit se si do I ofrohet ne raportin e duhur Cilesi/Kosto Gjithashtu edhe konfigurimet pasi te jete fituar

f) **Virtual CTO** per arkitekturen teknike IP dhe L2 te ISP-se.

Ky shërbim është me I rendesishmi ne kete Nivel pasi NSC merr nen pergjegjesi komplet Funkcionalitetin teknik te ISP-se. Ketu NSC dizajnon ,sugjeron , raportin , permireson per cdo pike te rrjetit ne lidhje me garancine ndaj shërbimit te klientit. Gjithashtu NSC merr pjese aktive dhe neper mbledhjet e stafit ose I organizon ato ne rastet qe është e nevojshme.