



Obsługa informatyczna firmy

Pakiet Standard

Pakiet Standard przeznaczony jest dla firm:

- wymagających stałej opieki informatycznej,
- posiadających sieć opartą o serwer Microsoft Windows Server (2000, 2003, 2008) lub Microsoft Windows Small Business Server (2000, 2003). W przypadku serwera MS Windows SBS obsługa obejmuje także wszystkie pozostałe składniki, czyli MS Exchange Server, MS SQL Server, Share Point Services, ISA i inne,
- posiadających przyłącze internetowe.

Poniżej przedstawiono wykaz usług realizowanych w ramach Pakietu Standard, a także warunki świadczenia tych usług oraz ceny.

Administrowanie

Zakres usług:

- administrowanie i zarządzanie:
 - serwerem,
 - siecią stacji roboczych,
 - drukarkami,
 - routerem,
- zarządzanie oprogramowaniem:
 - systemem operacyjnym serwera,
 - systemami operacyjnymi stacji roboczych,
 - pakietami biurowymi (MS Office / Open Office)
 - klientami poczty elektronicznej,
 - systemem antywirusowym,
 - oprogramowaniem urządzeń objętych umową,
- administrowanie prawami dostępu użytkowników do zasobów systemu, zabezpieczeniami, skrzynkami pocztowymi,
- monitorowanie stanu i bieżąca opieka nad serwerem MS Windows: monitorowanie logów, zajętości przestrzeni dysków sieciowych, procesów archiwizacji danych,
- aktualizacja oprogramowania wszystkich elementów infrastruktury zgodnie z zaleceniami producentów.
- działalność prewencyjna,
- rejestracja i utrzymanie w stanie aktualnym ewidencji sprzętu Klienta objętego obsługą,

Help Desk

Zakres usług:

- przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników,
- udzielanie konsultacji użytkownikom (krótkie przeszkolenia, odpowiedzi na pytania) za pomocą telefonu i poczty elektronicznej,

Salutaris Sp. z o.o. ul. Pułaskiego 9 40-273 Katowice

Tel. 032 785 90 00 Fax 032 785 90 01 NIP 954-26-27-869 Regon 240865932
KRS 0000304996 Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Kapitał zakładowy 90.000 zł

- rozwiązywanie typowych problemów użytkowników dotyczących eksploatacji komputerów, ich konfiguracji oraz używanych aplikacji za pomocą standardowych mechanizmów zdalnej asysty systemu Windows,
- wstępne diagnozowanie awarii i problemów i przekierowywanie ich do serwisu lub administratorów systemów,
- rejestracja wszystkich zgłoszeń.

Serwis sprzętu i oprogramowania

Zakres usług:

- zdalne usuwanie awarii oraz usterek zgłoszonych przez użytkowników za pośrednictwem Help Desk - po otrzymaniu zgłoszenia awarii lub usterek w pierwszej kolejności podejmowane będą próby rozwiązywania problemu w sposób zdalny (umożliwia to natychmiastowe rozpoczęcie działań interwencyjnych), przy braku takich możliwości naprawa będzie kontynuowana w siedzibie klienta,
- naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne sprzętu objętego serwisem prowadzone w lokalizacji Klienta - usuwanie awarii sprzętu objętego gwarancją następuje zgodnie z warunkami tej gwarancji, sprzęt nie posiadający gwarancji może zostać naprawiony po zaakceptowaniu przez klienta kosztorysu naprawy,
- udostępnianie sprzętu zastępczego na czas naprawy stacji roboczych (standardowe komputery osobiste z MS Windows XP + MS Office). Usługa obejmuje dostarczenie sprzętu zastępczego, odtworzenie danych użytkownika z ostatniego dostępnego backupu, a po naprawie ponowną migrację danych na sprzęt Klienta,
- naprawa uszkodzeń serwisowanego oprogramowania (konfiguracja, reinstalacja),
- interwencja w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w monitorowanych elementach infrastruktury (zgłoszonych przez użytkowników lub zauważonych przez administratorów),
- inne czynności wspierające na żądanie administratorów systemów i sieci.

Pozostałe warunki świadczenia usług

- Zgłoszenia od użytkowników przyjmowane są od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni wolnych od pracy w godzinach 8.00 – 16.00 (możliwe jest ustalenie innych godzin przyjmowania zgłoszeń).
- Rozpoczęcie działań prowadzących do usunięcia awarii lub rozwiązania problemu najpóźniej w ciągu 2 godzin od zgłoszenia. Pierwsze działania to przede wszystkim próba rozwiązania problemu zdalnie przez telefon. W przypadku braku takiej możliwości kolejne działania odbywają się w siedzibie Klienta.
- Sprzęt zastępczy dla stacji roboczych może być dostarczony następnego dnia roboczego.
- Do realizacji usług wymagany jest zdalny dostęp do systemu.
- Prace administracyjne i serwisowe będą prowadzone w sposób jak najmniej zakłócający bieżące funkcjonowanie firmy Klienta.

Obszar działania

Usługę obsługi informatycznej realizujemy na terenie całego województwa śląskiego. Firmom posiadającym oddziały poza województwem śląskim oferujemy objęcie zdalną opieką tych lokalizacji.

Cennik

Miesięczna opłata ryczałtowa wynosi:

- 800 zł dla pierwszych 10 stanowisk
- 50 zł za każde następne stanowisko

Powyższe opłaty obejmują:

- o koszty utrzymania gotowości serwisowej w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00,
- o koszty prowadzenia Help Desku zgodnie z przedstawionym zakresem,
- o koszt administrowania zgodnie z przedstawionym zakresem w tym koszt administrowania 1 serwerem z oprogramowaniem MS Windows SBS (w przypadku MS Windows SBS obsłudze podlegają wszystkie jego składniki, czyli MS Windows Server, MS Exchange Server, MS SQL Server, Share Point Services, ISA i inne) oraz routerem,
- o koszty robocizny związanej z usuwaniem awarii,
- o koszty podłączenia nowych stanowisk (pod warunkiem włączenia ich do puli stanowisk objętych Pakietem)
- o koszty dojazdu,
- o koszty sprzętu zastępczego dla stacji roboczych,
- o koszty instalacji i konfiguracji sprzętu zastępczego.

Dodatkowo płatne będą:

- o Części zamienne i naprawy w specjalistycznych serwisach, o ile sprzęt nie zostanie naprawiony w ramach gwarancji
- o Sprzęt i materiały dostarczone na zlecenie Klienta.

Dodatkowe usługi (opcjonalnie)

Zakres usług:

- objęcie opieką serwisową innych urządzeń,
- zapewnienie rezerwy serwisowej dla serwerów i innych urządzeń,
- naprawy, instalacje i konfiguracje sprzętu i oprogramowania nie objętego umową,

Koszty usług dodatkowych będą wyceniane indywidualnie.

Kontakt:

Salutaris Sp. z o.o.

40-273 Katowice, ul. Pułaskiego 9

tel. 032 785 90 00 fax 032 785 90 01

Dział handlowy: tel. 609 310 933

e-mail: info@salutaris.com.pl

www.salutaris.com.pl