

DESCRIEREA SERVICIILOR

Introducere

Prin aplicarea sarcinilor de mentenanța lunară de întreținere aplicată structurii rețelei, vom reduce probabilitatea și frecvența defecțiunilor și problemelor de rețea, salvând astfel banii și timpul clientului, minimizând perioadele de nefuncționare (downtime sczut).

Cu soluția de monitorizare pe care o avem și implementăm (la cerere), ne asigurăm că avem toate informațiile necesare și vom veni cu sugestii preventive și de îmbunătățire la momentul potrivit și ne asigurăm “privirea” de ansamblu a infrastructurii încă de la începutul implementării. În acest sens, vom fi într-o poziție care să ne permită să intervenim și să rezolvăm problemele, neprevăzute, rapid și eficient. Această abordare ne permite să reducem costul total al investiției (TCO), creând în același timp o infrastructură stabilă și optimizată pentru a deservi eficient afacerea Dvs. Rapoartele de performanță și starea a rețelei, puse la dispoziția clienților, asigură un înalt nivel de transparență.

Beneficii

Cheltuieli de regie reduse. Serviciile IT gestionate preventiv, sunt o metodă eficientă de acces la servicii IT profesionale păstrând focusul pe afacerea Dvs., deoarece nu trebuie să angajați personal IT propriu. Având un Departamentul IT intern poate fi costisitor, mai ales dacă nu aveți nevoie de experți IT tot timpul sau de cele mai multe ori insuficient raportat la nevoia de acces la tehnologie. Prin externalizarea departamentului IT, puteți plăti pentru suport IT numai atunci când este nevoie.

Eficiență sporită. Externalizarea suportului IT vă permite, de asemenea, să creșteți productivitatea și eficiența, deoarece vă puteți concentra pe ceea ce faceți cel mai bine, mai degrabă decât să rezolvați probleme IT complexe.

Scalabilitate. Ai o echipă de experți IT – nu doar unul – la îndemână ta pentru a ajuta să rezolve problemele IT pe măsura ce apar, indiferent cât de mari sau mici. Avem competența începând de la infrastructura de rețea, servere, storage, end-point computing, securitate cibernetică până la imprimare și scanare.

Planuri personalizate. Puteți personaliza planul de servicii IT pentru a se potrivi afacerii dvs. Din punct de vedere al nevoilor dar și al bugetului. Plătiți pe dispozitiv, plătiți pe măsură ce crește afacerea, plătiți funcție de numărul de ore de asistență IT necesare în fiecare lună, sau nivelul de monitorizare și de întreținere necesar – Dvs. Decideți!

Responsabilitate. Furnizorul dumneavoastră de servicii IT este responsabil pentru nefuncționalitatea echipamentelor și pentru orice întârziere a serviciului. Mentenanța unei infrastructuri IT complexe poate fi destul de costisitoare atât ca timp dar și ca bani. Soluțiile tehnologice vă asigură că altcineva este responsabil pentru livrarea serviciilor de care aveți nevoie. De asemenea, înseamnă că vă puteți direcționa resursele către afacerea de bază.

Servicii incluse

Cu excepția cazului în care se specifică altfel printr-un acord separat, serviciile sunt listate mai jos (cu software proprietatea clientului):

Elemente de bază	Descriere
Monitorizarea serverului	Monitorizarea serverelor clientului pentru orice probleme care pot apărea
Monitorizarea backup-ului	Monitorizarea soluției de backup a clientului pentru a se asigura că datele sale sunt întotdeauna disponibile la nevoie
Monitorizarea rețelei	Monitorizarea routerelor și switch-urilor clientului pentru a se asigura că traficul de date în rețeaua respectivă este fluent
Monitorizarea stațiilor de lucru	Monitorizarea stațiilor de lucru ale clientului pentru orice probleme care pot apărea asigură performanțe optime
Mentenanță automată	Soluții esențiale de întreținere automată și remediere aplicat la servere și stații de lucru
Gestionarea patch-urilor și update-urilor	Monitorizarea și gestionarea nivelurilor de patch-uri; Asigurarea update-urilor la desktop-uri, servere, flota de imprimante și scanere, echipamentelor de rețea.
Monitorizarea aplicațiilor	Monitorizarea disponibilității e-mailului clienților, bazelor de date și serviciilor terminale. Evidența software-ului și monitorizarea termenelor de valabilitate și propuneri preventive de prelungire a licențelor
Securitatea terminalului	Implementăm un sistem complet de management al securității în mediul clienților, inclusiv antivirus, antispyware și anti-malware
Raportarea performanței	Întâlniri cu clientul periodice CIO lunare/trimestriale pentru a valida și modela nivelul serviciilor și stadiul de performanță al infrastructurii.
Servicii IT la cerere	Instalări, asistență tehnică, întocmirea devizelor de reparație

Consultanță strategică	Servicii de planificare, bugetare, direcție și consultanță orientate spre eficientizarea afacerii clientului în raport cu avansul tehnologic. Asistența activă în planificarea investițiilor, audit tehnic software și hardware. Elaborarea propunerilor tehnice funcție de nevoia utilizatorului final.
------------------------	--

Interval de mentenanță

Cu excepția cazului în care se specifică altfel printr-un acord separat, perioadele de întreținere sunt menționate mai jos

Locatie	Task	Data	Ora
Sediul central sau puncte de lucru	Patching și updateuri stații de lucru	Zilnic	Începând cu ora 8:00
Sediul central sau puncte de lucru	Patching și updateuri server	Weekend	Începând cu ora 8:00
Sediul central sau puncte de lucru	Repornire stație de lucru	Zilnic	Începând cu ora 8:00
Sediul central sau puncte de lucru	Repornire Server	Weekend	Începând cu ora 8:00
Sediul central sau puncte de lucru	Întreținere de rutină	Zilnic	Începând cu ora 8:00

Appendix A- Servicii gestionate proactiv

Prezentul Acord se bazează pe următoarele informații convenite de dvs. Orice modificări la aceste informații necesită un acord de servicii actualizat.

Sarcinile regulate de întreținere a computerului și a rețelei reprezintă o provocare pentru toate organizațiile în încercarea de a echilibra costurile cu beneficiile. Prea multă întreținere poate genera costuri de asistență IT fără a oferi un profit proporțional pentru banii cheltuiți. Prea puțină întreținere și problemele mici care pot apărea nedetectate, pot duce la probleme mai mari în timp la server, timpul de nefuncționare a rețelei, productivitatea pierdută a angajaților, pierderea datelor esențiale și ambele directe și probleme indirecte de satisfacție a clienților. Obiectivul acestei propuneri pentru o it recurentă relația de întreținere între Cadru Tehnic și compania dumneavoastră este de a lovi echilibru corect între cel mai mic cost recurent posibil pentru tine în timp ce se străduiesc să se ocupe cu probleme potențiale cât mai proactiv și mai eficient din punctul de vedere al costurilor posibil.

În plus față de costul instrumentelor de monitorizare și gestionare de la distanță (RMM), există timpul necesar personalului pentru a revizui tablourile de bord și alertele care necesită evaluare umană pentru a se stabili dacă sunt necesare acțiuni corective suplimentare și cât de curând trebuie să fie aceste sarcini programate.

Rețineți că taxele de întreținere nu acoperă costurile acțiunilor corective care ar putea avea nevoie să fie programate și puse în aplicare ca sesizare din partea tehnicienilor IT Hero. Pentru problemele critice care necesită imediată intervenție IT Hero va desemna un Manager de Proiect unic ce va coordona procesul de remediere cât și obținerea aprobărilor necesare.

Următoarele sarcini sunt acoperite de taxa de întreținere asociată fiecărei categorii de dispozitiv:

Servere

Instalarea, configurarea și actualizarea instrumentelor RMM (include instrumente de control de la distanță și instrumente pentru monitorizarea jurnalelor de evenimente, a spațiului pe disc, a sănătății discului (non-RAID), a stării produsului antimalware, a utilizării procesorului și a subsistemului disc și a activității de backup finalizate).

Revizuirea regulată a alertelor prin e-mail, a alertelor prin mesaje text și a alertei vizuale a tabloului de bord indicatori și coordonarea acțiunilor corective, dacă acest lucru este necesar.

Selectarea și aplicarea actualizărilor de software Microsoft și a unor furnizori suplimentari (include actualizări de securitate și de remediere a erorilor, actualizări care nu sunt semnificative pentru aplicații sau sistemului de operare).

Revizuirea trimestrială și identificarea actualizărilor necesare ale firmware-ului și driverului (inclusiv dar fără a se limita la BIOS, controlere RAID, adaptoare video și adaptoare de rețea), plus coordonarea cu punctele de contact ale clienților desemnați în ceea ce privește programarea și instalarea unor astfel de actualizări.

Revizuirea regulată a oricărui malware detectat, eliminarea din carantină dacă se justifică sau reveniți la locația inițială dacă este legitimă, luarea de măsuri suplimentare dacă gravitatea detectată a malware-ului indică faptul că investigațiile ulterioare sunt necesare.

PC-uri și MAC-uri

Instalarea, configurarea și actualizarea instrumentelor RMM (include instrumente de control de la distanță și instrumente pentru monitorizarea jurnalelor de evenimente, a spațiului pe disc, a sănătății discului (non-RAID), a stării produsului antimalware, a utilizării subsistemului CPU și disc, a finalizării activității de backup).

Revizuirea regulată a alertelor prin e-mail, a alertelor prin mesaje text și a alertei vizuale a tabloului de bord indicatori și coordonarea acțiunilor corective, dacă acest lucru este necesar.

Selectarea și aplicarea actualizărilor de software Microsoft și a unor furnizori suplimentari (include actualizări de securitate și de remediere a erorilor, actualizări care nu sunt semnificative pentru aplicații sau sistemului de operare).

Revizuirea trimestrială și identificarea actualizărilor necesare ale firmware-ului și driverului (inclusiv dar nu se limitează la BIOS, adaptoare video și adaptoare de rețea), plus coordonarea cu puncte de contact client desemnate cu privire la programarea instalării unei astfel de actualizări.

Rețineți că taxa de întreținere nu acoperă activitățile de actualizare care necesită vizite la fața locului și/sau o coordonare extinsă cu personalul din cauza disponibilității limitate (de exemplu, laptopuri care sunt rareori disponibile pentru acces de la distanță în rețeaua client). Coordonare și aprobarea unor astfel de sarcini cu punctele de contact ale clienților desemnate va fi realizată înainte de inițierea unor astfel de activități.

Revizuirea periodică a oricărui malware detectat, eliminarea din carantină dacă se justifică sau reveniți la locația inițială dacă este legitimă, luați măsuri suplimentare dacă gravitatea detectată malware-ul indică o investigație atentă.

Firewall-uri/Routere; Switch-uri gestionabile, dispozitive WIFI gestionabile

Copie de rezervă a configurației curente a firewall-ului menținută în afara site-ului.

Programarea de patching firewall / upgrade-ul ca garantate de către furnizor versiuni de actualizat firmware și software.

Asigurarea expirării viitoare a întreținerii recurente și a programelor de completare a caracteristicilor sunt adus la cuțentia punctelor de contact ale clientului desemnat. Programarea și aplicarea unor astfel de reînnoiri, actualizări de licență sau programe de completare pentru caracteristici care necesită instalare și/sau actualizarea firewall-urilor, odata achizitionate de CLIENT, sunt acoperite de taxe de întreținere firewall.

Revizuirea indicatorilor de sănătate ai firewall-ului pentru a identifica problemele și acțiunile corective care pot fi necesare.

TABEL CU TIPURILE DE DISPOZITIVE ACCEPTATE DE PREZENTUL ACORD (ENUMERATE MAI SUS)

Dispozitiv	Tip	Serial	Locatie
Servere	Dispozitiv gazdă	NA	
PC-uri și MAC-uri	Dispozitiv gazdă	NA	
Firewall-uri/Routere	Dispozitiv de rețea	NA	
Switch-uri gestionabile*	Dispozitiv de rețea	NA	
Dispozitive WIFI gestionabile*	Dispozitiv de rețea	NA	

*Dispozitivele de rețea gestionabile sunt componente care pot fi configurate, programate și actualizate prin intermediul software-ului proprietar de către producătorul lor concepute pentru exact astfel de sarcini.

Majoritatea dispozitivelor de rețea de clasă business sunt gestionabile.

Deoarece o parte din acest acord de servicii include suport pentru dispozitiv, clientul este responsabil pentru informarea cadrului tehnic cu privire la modificările aduse numărului de dispozitive în cadrul unui mod rezonabil intervalul de timp.

Orice dispozitive suplimentare adăugate vor avea un cost incremental per taxa corespunzătoare per lună per dispozitiv de rețea evidențiată în atașarea tarifului serviciului.

Vom actualiza prețurile cu adăugarea unui dispozitiv.

Cadrul tehnic va deservi toate dispozitivele hardware mainstream, aparatele de rețea și aplicații software la cele mai bune capacitățile sale sau de a dobândi suport terță parte. Cu toate acestea, noi nu poate garanta succesul în rezolvarea problemelor din echipamentele proprietare/non-mainstream.

Lista de verificare a întreținerii preventive

Descriere	Zilnic	Saptamanal	Lunar	Trimestrial
Mentenanță preventivă	X	X	X	X
Monitorizarea în timp real a sistemului	X		X	X
Monitorizarea backup-ului	X			
Actualizări de definiție a virușilor	X			
Scanarea virușilor în timp real	X			
Scanare profundă a virușilor		X		
Patch-uri de securitate stație de lucru	X			
Corecții de securitate pentru server		X		
Monitorizarea jurnalului de evenimente	X			

Eliminarea temporară a fișierelor	X			
Defragmentarea hard disk-urilor stației de lucru		X		
Verificarea erorilor de disc	X			
Verificarea spațiului pe disc	X			
Raportare executivă			X	
Întâlnire de revizuire și planificare				X

Appendix B – Servicii la cerere

Cadrul tehnic al serviciilor IT la cerere

Biroul de service cadru tehnic oferă un punct de escaladare pentru compania dvs. atunci când au nevoie de servicii IT în afara întreținerii preventive (aka Servicii la cerere). Personalul cadrului tehnic este disponibil în timpul orelor de program pentru a înregistra probleme și sprijini echipa. Puteți contacta serviciul it prin e-mail sau telefon.

Ne angajăm să răspundem prompt la întrebarea dvs. Dacă ne contactați pentru a escala un serviciu întrerupere, vom direcționa apelul către centrul nostru tehnic pentru o atenție promptă.

Probleme de asistență de urgență

Serviciile noastre includ accesul la servicii de asistență de urgență atunci când este necesar. Ar trebui să echipa ta detecteze o problemă cu un serviciu sau un dispozitiv în afara orelor de program standard, poți contactați echipa de asistență de urgență pentru a raporta problema. Cadrul tehnic va să investigheze problema și să acționeze în mod corespunzător.

Severitatea biroului de service și timpii de răspuns

Gravitatea problemei	Timpul de răspuns inițial	Escaladarea	Timp de așteptat pentru Rezolvare sau urmărire
Urgență (Program de lucru)	1 ora	NA	Determinată de natura evenimentului – de obicei 4 ore
Critice – Impactul site-ului	2 ore/urmatoarea zi lucratoare	1 ora	Determinată de natura evenimentului – de obicei 8 ore
Majora- impact la nivel de departament	4 ore/urmatoarea zi lucratoare	4 ore	Determinată de natura evenimentului – de obicei 8 ore
Normala- impact la nivelul utilizatorului	8 ore/urmatoarea zi lucratoare	8 ore	Determinată de natura evenimentului
Diverse probleme	16 ore/ a doua zi lucratoare	4 ore	Determinată de natura evenimentului

Escaladarea serviciului/incidentelor

Deoarece nu orice caz de sprijin este imediat rezolvabil, este esențial să se sublinieze modul de escaladare probleme.

Escaladari funcționale

După cum s-a subliniat în graficul de severitate și timpii de răspuns de la Service Desk de mai sus, la cerere .Echipa de servicii va escada orice problemă (probleme) nerezolvate la echipa noastră de operațiuni în timpul acordat alocate pentru acest nivel de severitate.

Escaladari ierarhice

Dacă aveți întrebări sau nelămuriri cu privire la funcționarea biroului de service, doriți să oferiți feedback echipei noastre sau pur și simplu să solicitați mai multe informații despre un incident; vă rugăm să contactați-vă reprezentantul contului pentru a obține mai multe informații.

Card tarifar (dacă nu este inclus în Oferta de servicii)

Ora serviciului	Tarife
In timpul orelor de program Luni-vineri 8-17	Vezi atasamentul cu preturi
Dupa orele de program Luni- vineri 17-23 Sambata 9-17	Vezi atasamentul cu preturi
Peste noapte Luni-Vineri 23- 8 Sambata ora 17- luni ora 8	Vezi atasamentul cu preturi
Vacante Aşa cum sunt enumerate în sărbătorile observate și de serviciu Ore de asistență	Vezi atasamentul cu preturi

Appendix C- Structura lunară a prețurilor

Mai mulți factori determină costul serviciilor gestionate și la cerere:

1. Costul programului de bază care include monitorizarea dispozitivelor aprobate. Acestea sunt dispozitivele care au fost identificate în apendicele A care vor necesita întreținere, monitorizare și asistență, astfel cum sunt stabilite de dvs. funcțiile critice de afaceri ale organizației (e-mail, internet, partajare de fișiere etc.).
2. Orice expediere suplimentară, asistență orară sau taxe de urgență
3. Orice anumită linie de aplicații sau condiții de afaceri care există

Monitorizarea și asistența lunară a întreținerii

Programul nostru de servicii include asistență pre-programată la fața locului și asistență de la distanță. Pe baza numărului între utilizatorii și dispozitivele din cadrul organizației dvs., Cadrul tehnic se angajează să aibă o tehnician la fața locului sau care lucrează de la distanță de la centrul nostru de operare Network pe un program programat baza pentru a vă ajuta cu orice probleme legate de IT sau întrebări.

Componentele programului	Costul componentelor
Taxa programului de bază (care include dispozitivele acceptate)	Vezi atasamentul cu preturi
Servere / Dispozitive suplimentare	Vezi atasamentul cu preturi
Taxa inițială de instalare	Vezi atasamentul cu preturi
COSTUL TOTAL AL PROGRAMULUI	Vezi atasamentul cu preturi