



Obsługiwane Systemy MSP/ERP:

- CDN Optima
- CDN XL
- RAKS SQL
- RAKS 2000
- RAKS DOS

Proponujemy:

- Pakiet godzin do wykorzystania miesięcznie w godz. 9-17 w dni powszednie w siedzibie użytkownika lub poprzez zdalny dostęp lub rozliczanie godzinowe,
- Administrowanie i konserwację sprzętu komputerowego, oprogramowania systemowego,
- Prowadzenie ewidencji sprzętu komputerowego i oprogramowania,
- Administrowanie kontami poczty elektronicznej, w tym czuwanie nad jej prawidłowym funkcjonowaniem, i interweniowanie u dostawcy usług hostingowych w przypadku wadliwego działania kont pocztowych,
- Sprawdzanie legalności oprogramowania,
- Informowanie spółki o wymaganych licencjach, opieka nad stanem posiadanych licencji oraz kontrola ich ważności,
- Zapewnienie ochrony antywirusowej i antywłamaniowej, (Użytkownik musi zapewnić niezbędne aktualne licencje na oprogramowanie antywirusowe)
- Usuwanie awarii i konsultacje udzielane w siedzibie Użytkownika w zakresie sprzętu komputerowego, oprogramowania systemowego i systemów MSP/ERP oraz w zakresie tworzenia kopii zapasowych baz danych.
- Podłączanie do sieci komputerowej, wraz z konfiguracją, nowych urządzeń (komputery, drukarki, modemy itp.)
- Konsultacje MSP/ERP i prace programistyczne udzielane w siedzibie Państwa firmy przez wyznaczonego konsultanta 4erp w zakresie wykorzystania programu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów systemu z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 2 dni roboczych, po pisemnym zgłoszeniu zapotrzebowania. Prace wdrożeniowe realizowane przez 4erp będą realizowane po uprzednim poinformowaniu i zatwierdzeniu przez Użytkownika,
- Konsultacje MSP/ERP, a także prac programistycznych związanych z systemami MSP/ERP,
- Zapewnienie sprawnego funkcjonowania sieci LAN, połączeń WAN.

W ramach czynności przewidzianych celem właściwego użytkowania systemów MSP/ERP oraz narzędzi controllingu przewidujemy m. in.:

- Opiekę nad stabilnym działaniem systemu MSP/ERP, Business Intelligence
- Zapewnienie właściwego statusu prawnego licencji serwerowych (tj. MS Windows, MSSQL, innych).
- Instalację upgrade`ów, nowych wersji programowych systemów MSP/ERP dostępnych w ramach udzielonych przez dostawcę licencji uprawnień.
- Nadzór nad dostosowaniem do zmieniającej się infrastruktury i prawidłowym działaniem oprogramowań autorskich dostarczonych przez 4erp.
- Opieka nad obecnymi u klienta i zainstalowanymi stacjami roboczymi pracującymi w warunkach off –offline, (Licencjonowanie MS Windows, oprogramowanie antywirusowe, inne).





W ramach świadczonych usług opieki serwerów bazodanowych przez 4erp proponujemy następujący zakres obsługi serwisowej:

- Nadzór nad działaniem serwerów baz danych.
- Podtrzymanie właściwych parametrów konfiguracyjnych w stanie umożliwiającym poprawne działanie zarówno doraźne jak i zdalne z siedziby 4erp.
- Okresowe tworzenie backup-ów serwera baz danych.
- Definiowanie oraz aktualizacja kont użytkowników, zarządzanie uprawnieniami.
- Help desk – wsparcie przy napotkanych problemach związanych z funkcjonowaniem infrastruktury.
- Konsultacje w sprawach rozbudowy / modernizacji systemu.
- Wsparcie przy instalacji oprogramowania i sprzętu na serwerach klienta.
- Szkolenie pracowników obecnych i nowych w zakresie obsługi i korzystania z zasobów serwerowych.
- Wsparcie sprzętowe na wypadek awarii i zapewnienie sprzętu na okres naprawy.

Proponujemy ciągły nadzór nad prawidłowym działaniem systemu a także właściwe określone czasy reakcji:

- reakcja na zgłoszenia krytyczne: do 4h,
- reakcja na zgłoszenia poważne: do 8h,
- reakcja na zgłoszenia zwykłe: do 24h.

Zgłoszenia awarii w dni powszednie / świąteczne:

- w wymiarze do 4 godzin od momentu zgłoszenia awarii krytycznej w dni powszednie,
- w wymiarze do 12 godzin od momentu zgłoszenia awarii krytycznej w dni świąteczne lub ustawowo określone jako wolne od pracy.

Sposoby zgłaszania awarii / problemów funkcjonalnych:

- Poprzez kontakt telefoniczny z przydzielonym opiekunem,
- Zgłoszenie w formie mailowej,
- Konsultacja problemu u klienta w czasie ustalonej wizyty.

Na zgłoszoną przez klienta usterkę, po wstępnej diagnozie problemu przewidujemy następujące czynności:

- Konsultację telefoniczną z miejscem wystąpienia awarii,
- Łączenie zdalne celem diagnozy / usunięcia usterki,
- Wizytacja miejsca zdarzenia przez osobę właściwą do jej usunięcia.

