



KOMPLEKSOWA OBSŁUGA INFORMATYCZNA FIRM

Firma **IST Systemy Informatyczne** specjalizuje się w outsourcingu usług informatycznych, który w istotny sposób pozwala obniżyć koszty związane z zarządzaniem całą infrastrukturą teleinformatyczną w przedsiębiorstwie. Świadcząc usługi outsourcingowe umożliwiamy naszym klientom skupienie się na osiągnięciu głównych celów związanych bezpośrednio z prowadzoną przez nich działalnością.

Zakres usług

Przedmiotem oferty jest propozycja kompleksowej obsługi informatycznej firmy w formie pełnego lub częściowego outsourcingu usług informatycznych w następującym zakresie:

- stały serwis informatyczny oraz wsparcie techniczne dla użytkowników
- utrzymanie i nadzór nad serwerami
- dostawa i serwis sprzętu komputerowego oraz tworzenie optymalnej infrastruktury informatycznej
- szkolenia pracowników w zakresie podstawowej obsługi komputera i oprogramowania
- prowadzenie dokumentacji IT

Powyższe działania poprzez stały nadzór i opiekę nad infrastrukturą teleinformatyczną Klienta mają na celu maksymalne ograniczenie jej awaryjności.

Jak działamy ?

W celu zapewnienia efektywnej i nieprzerwanej pracy sprzętu komputerowego stworzyliśmy *Dział Pomocy Technicznej (Helpdesk)*, w skład którego wchodzi doświadczeni pracownicy firmy IST dedykowani do opieki serwisowej. Wszelkie problemy zgłaszane są do przydzielonego inżyniera systemowego, którego obowiązkiem jest zapewnienie pomocy technicznej i nadzór nad przebiegiem jej realizacji. Każde zgłoszenie jest rejestrowane i w zależności od potrzeb podejmowane są odpowiednie kroki wg następującej procedury:

- próba usunięcia problemu poprzez dostęp zdalny
- w przypadku braku możliwości zdalnej interwencji - wizyta u Klienta

Ponadto w ramach umowy serwisowej firma IST realizuje stałe wizyty serwisowe w siedzibie klienta, w celu rozwiązywania bieżących problemów oraz monitorowania poprawnego funkcjonowania infrastruktury informatycznej. Przy pracach serwisowych IST nie limituje czasu spędzonego nad rozwiązaniem problemu.

Zakres opieki serwisowej

W ramach serwisu informatycznego oraz wsparcia dla użytkowników IST zapewnia:

- bieżące administrowanie stanowiskami komputerowymi i serwerami klienta
- utrzymanie sprzętu komputerowego w sprawności pozwalającej na ciągłą pracę
- konfigurowanie i uaktualnianie oprogramowania systemowego
- konfigurowanie urządzeń sieciowych oraz usuwanie konfliktów uniemożliwiających prawidłowe działanie otoczenia sieciowego
- bieżąca obsługa oprogramowania sieciowego
- przeciwdziałanie atakom wirusów komputerowych i ochrona danych przed włamaniami
- archiwizowanie danych klienta
- rozbudowa i konserwacja infrastruktury sprzętowo-sieciowej
- dostawa, modernizacja i serwis sprzętu komputerowego
- wykonywanie cyklicznych kopii bezpieczeństwa danych
- odtwarzanie konfiguracji stanowisk komputerowych po awarii
- przestrzeganie polityki bezpieczeństwa
- prowadzenie ewidencji sprzętu komputerowego i oprogramowania

Korzyści dla Klienta

- Niski koszt umowy serwisowej w porównaniu do zatrudnienia na umowę o pracę
- Doświadczony zespół informatyków dedykowany do opieki serwisowej
- Szybki czas rozwiązywania problemów
- Brak limitu czasu w ramach stałych wizyt serwisowych
- Brak opłaty za dojazd do Klienta w ramach stałych wizyt serwisowych
- Możliwość bezpłatnej konsultacji rozwiązań informatycznych
- Atrakcyjne ceny na zakup nowego sprzętu komputerowego i oprogramowania

Pakiety usług

Zakres obsługi informatycznej może zostać dostosowany do indywidualnych potrzeb klienta. Proponujemy następujące standardowe pakiety usług serwisowych:

Nazwa pakietu	Opis
HelpMe	Opieka serwisowa sprzętu komputerowego i oprogramowania realizowana na żądanie
Standard	Opieka serwisowa sprzętu komputerowego i oprogramowania realizowana w ramach stałych wizyt serwisowych oraz na żądanie w przypadku awarii <u>w dni robocze</u> z czasem reakcji <u>do 1 dnia roboczego</u>
Biznes	Opieka serwisowa sprzętu komputerowego i oprogramowania realizowana w ramach stałych wizyt serwisowych oraz na żądanie w przypadku awarii <u>w dni robocze i wolne od pracy</u> z czasem reakcji <u>do 4 godzin</u>



IST Systemy Informatyczne
Wrocławski Park Technologiczny
ul. Muchoborska 18
54-424 Wrocław

Telefon: +48 (71) 356 49 70
Fax: +48 (71) 356 49 71
Email: info@ist.net.pl
Internet: www.ist.net.pl