

## **Exigo – Profesjonalna Obsługa Informatyczna Firm**

### **Szanowni Państwo !**

Exigo od ponad 10 lat specjalizuje się w outsourcingu IT. Naszymi klientami są małe i średnie firmy z wielu branż. Dzięki doświadczeniu naszego Zespołu każdemu Klientowi oferujemy usługi na najwyższym poziomie, każdorazowo optymalnie dobierając ich zakres i koszty. Poniższa oferta w sposób poglądowy przedstawia jaki jest zakres i orientacyjny koszt usług oferowanych przez Exigo w ramach opieki informatycznej. Wszelkie ceny wyszczególnione w tej ofercie są cenami netto.

- **Model Współpracy**

Do obsługi Państwa firmy zostają oddelegowane trzy osoby:

- **Konsultant IT** – jest to osoba odpowiedzialna za rozpoczęcie współpracy, ustalenie szczegółów dotyczących zakresu, czasu, kosztów usług, przeprowadzenie Audytu. Konsultant podczas bieżącej obsługi Państwa firmy doradza, w oparciu o informacje zebrane od Opiekuna IT, jak najlepiej prowadzić politykę IT Państwa Firmy.
- **Opiekun IT** – Exigo jako jedyna na rynku personalizuje opiekunów. Oznacza to, iż od początku współpracy obsługuje Państwa jedna i ta sama osoba. Dzięki temu w dość krótkim czasie jesteśmy w stanie poznać całą infrastrukturę IT i określić jej najbardziej newralgiczne punkty. Równie szybko zapoznajemy się z zespołem ludzi tworzących Państwa firmę, dzięki czemu możemy wyeliminować anonimowość obsługi, co znacząco wpływa na jakość usług, a także czasy reakcji.
- **Inżynier systemowy** – jest to osoba odpowiedzialna za współpracę z Opiekunem i Konsultantem, której zadaniem jest rozwiązywanie ewentualnych, bardzo skomplikowanych problemów systemowych (Np. niekompatybilność systemów, odzyskiwanie danych itp.).

- **Zakres Usług**

- **Audyt** – są to czynności wykonywane jednorazowo i nieodpłatnie, przed podjęciem, lub na początku współpracy z Klientem, zmierzające do określenia stanu Systemu IT Klienta, zakresu prac, czasów reakcji, cennika usług obsługi informatycznej. Po wykonaniu audytu Klient otrzymuje pisemny raport poaudytowy.
- **Administracja Siecią Lokalną** – są to czynności wykonywane okresowo mające na celu utrzymanie odpowiedniej przepustowości sieci, dostępności usług ( drukowanie, przesyłanie danych, dostęp do serwerów i Internetu), a także bezpieczeństwa, oraz wykonywanie kopii bezpieczeństwa – archiwizacja.
- **Administracja Stacjami Roboczymi** – są to czynności wykonywane okresowo ( nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie dla każdego stanowiska) mające na celu utrzymanie sprawności komputerów, a także przewidywanie i zapobieganie awariom. Dzięki specjalistycznym narzędziom jesteśmy w stanie określić stopień zużycia poszczególnych komponentów komputerów, a także przewidzieć ich awarie, co b. często chroni przed nieoczekiwanymi skutkami awarii takich jak np. utrata danych.

- **Administracja Serwerami** – są to czynności wykonywane okresowo mające na celu przede wszystkim utrzymanie w ciągłym ruchu i dostępności usług którymi zarządza dany serwer (np. dostęp do Internetu, programów sieciowych, danych korporacyjnych), ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa sieciowego.
- **Konserwacja Stacji Roboczych i Serwerów** – są to czynności wykonywane okresowo, nie rzadziej niż raz na dwa tygodnie dla każdego stanowiska, mające na celu zachowanie odpowiednich parametrów pracy systemów operacyjnych (np. usuwanie wirusów, programów szpiegowskich, czyszczenie folderów plików tymczasowych), aplikacji, oraz przedłużenie żywotności sprzętu (np. fizyczne czyszczenie sprężonym powietrzem niewrażliwych komponentów komputera).
- **Bieżąca Pomoc Użytkownikom** – są to czynności wykonywane na żądanie Klienta, mające na celu pomoc w rozwiązaniu aktualnych problemów (np. niemożność drukowania, odszukanie źle zapisanych plików, pomoc w korzystaniu z aplikacji biurowych).
- **Obsługa Awarii** – są to czynności wykonywane na żądanie, mające na celu usunięcie nagłych sytuacji które w sposób zupełny lub częściowy uniemożliwiają Klientowi korzystanie z zasobów infrastruktury IT (np. naprawa uszkodzonego komputera).
- **Monitoring** – są to czynności wykonywane stale (on-line) bez angażowania użytkowników systemu, polegające na ciągłej obserwacji zachowań poszczególnych składowych systemu IT Klienta (stacje robocze, serwery, linie dostępne do Internetu, procesy archiwizacji). Monitoring pozwala na możliwie wczesne wykrycie usterek sprzętu, ewentualnego zarażenia wirusem stacji roboczych, czy nieprawidłowej pracy serwerów/łącz internetowych.

- **Czasy Reakcji**

**Czas Reakcji** – jest to czas który upływa od momentu zgłoszenia przez Klienta awarii do momentu podjęcia przez Serwisanta czynności zmierzających do usunięcia problemu. Czasy reakcji Exigo w 10 letniej historii świadczenia usług outsourcingowych nigdy nie przekroczyły **4 godzin**.

Standardowo maksymalne czasy reakcji wynoszą:

- do końca dnia roboczego jeśli zgłoszenie awarii miało miejsce przed godziną 12:00 tego dnia
- do godziny 12:00 następnego dnia roboczego, jeśli zgłoszenie nastąpiło przed godziną 12:00 danego dnia

- **Cennik Usług**

- Administracja i Konserwacja Stacji Roboczych: od 80,00 PLN / stanowisko / mc
- Administracja i Konserwacja Serwerów: od 250,00 PLN / serwer/ mc
- Administracja WWW – wg. indywidualnych ustaleń
- Pozostałe usługi wymienione w pkt.1 zawierają się w kosztach administracji i konserwacji stacji roboczych i serwerów

**Powyższe ceny są teoretyczną propozycją z naszej strony, nie uwzględniającą specyfiki pracy Państwa firmy. Dokładne określenie kosztów proponujemy przedstawić po spotkaniu, lub po przeprowadzeniu nieodpłatnego Audytu.**