



Exigo Krzysztof Zygmunt, Hubert Jastrzębski Sp. J.
ul. Dereniowa 2c lok. 218, 02-776 Warszawa
Nip: 9512304216, Regon: 142280972, KRS: 0000348924, Sąd Rejonowy dla
m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy

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.

Aktualna lista referencyjna znajduje się na www.exigo.pl

- **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**

- **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).

- **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 newralgicznych komponentów komputera).
- **Monitoring** – są to czynności wykonywane stale (on-line) bez zaangażowania użytkowników systemu, polegające na ciągłej obserwacji zachowań poszczególnych składowych systemu IT Klienta (stacje robocze, serwery, linie dostępowe 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 6 letniej historii świadczenia usług outsourcingowych



*Exigo Krzysztof Zygnier, Hubert Jastrzębski Sp. J.
ul. Dereniowa 2c lok. 218, 02-776 Warszawa
Nip: 9512304216, Regon: 142280972, KRS: 0000348924, Sąd Rejonowy dla
m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy*

nigdy nie przekroczyły **4 godzin.**

- **Cennik Usług**

Umowy zryczałtowane:

- od 80,00 PLN netto/ komputer/ mc
- od 350,00 PLN netto/ serwer/mc

Umowy godzinowe:

- od 100,00 PLN netto za każdą rozpoczętą godzinę pracy serwisanta