



Szanowni Państwo,

W dobie szybkiego rozwoju technologii, wybór i optymalne wykorzystanie zasobów technicznych staje się zadaniem coraz trudniejszym, bez fachowej pomocy często skutkującym kierowaniem środków, na nie najlepsze z punktu widzenia potrzeb firmy rozwiązania. Zebrane doświadczenia skłoniły nas do przygotowania oferty Outsourcingu IT - obsługi informatycznej, dopasowanej do indywidualnych potrzeb każdego Klienta. Chcemy swoimi działaniami wspierać Państwa firmę w jej rozwoju i pozwolić Państwu skupić się na własnych celach biznesowych, poprzez zapewnienie możliwie najniższego stopnia awaryjności systemów informatycznych i najwyższego poziomu oferowanych przez Retis One usług.

Poniżej zamieszczamy poglądową ofertę pakietów serwisowych, zawierających trzy typy pakietów miesięcznych, w zależności od charakterystyki występujących potrzeb w Państwa firmie.

OFERTA PAKIETÓW SERWISOWYCH

	Pakiet BASIC	Pakiet STANDARD	Pakiet PRO
Ilość godzin do wykorzystania w miesiącu	4	8	17
Realizacja zleceń w biurze Klienta	8 ⁰⁰ -18 ⁰⁰ dni robocze	8 ⁰⁰ -18 ⁰⁰ dni robocze	8 ⁰⁰ -18 ⁰⁰ dni robocze i soboty
Pomoc zdalna (wymagany zdalny dostęp do komputerów)	NIE	8 ⁰⁰ -18 ⁰⁰ dni robocze	8 ⁰⁰ -19 ⁰⁰ dni robocze i soboty
Telefoniczne zgłaszanie usterki	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰ dni robocze	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰ dni robocze	dni robocze i soboty
Dodatkowe wizyty netto	100 zł / h	75 zł / h	60 zł / h
Opłata miesięczna netto	300 zł	600 zł	1300 zł



- **BASIC:**

W skład pakietu wchodzi **cztery godziny zegarowe** do wykorzystania w ciągu miesiąca na realizację zleceń (8⁰⁰-18⁰⁰ w biurze klienta). Zgłaszanie usterek, awarii lub problemu informatycznego do rozwiązania w biurze Klienta odbywa się w godzinach 8⁰⁰-18⁰⁰ w dni robocze. Każde zgłoszenie po wykorzystaniu limitu godzin w miesiącu jest wyliczane wg stawki godzinowej **100 zł netto** / za godzinę pracy. Doraźna pomoc możliwa jest również przez telefon w godzinach 8⁰⁰ - 18⁰⁰. Koszt pakietu: 300 zł netto.

- **STANDARD:**

W skład pakietu wchodzi **osiem godzin zegarowych** do wykorzystania w ciągu miesiąca na realizację zleceń (8⁰⁰-18⁰⁰ w biurze klienta). Zgłaszanie usterek, awarii lub problemu informatycznego do rozwiązania w biurze Klienta odbywa się w godzinach 8⁰⁰-18⁰⁰ w dni robocze. Każde zgłoszenie po wykorzystaniu limitu godzin w miesiącu jest wyliczane wg stawki godzinowej **75 zł netto** / za godzinę pracy. Doraźna pomoc możliwa jest również przez telefon w godzinach 8⁰⁰ - 18⁰⁰ oraz poprzez dostęp zdalny do komputerów (jeśli użytkownicy i właściciele firmy wyrażą zgodę na taką formę pomocy). Koszt pakietu: 600 zł netto.

- **PRO:**

W skład pakietu wchodzi **siedemnaście godzin zegarowych** do wykorzystania w ciągu miesiąca na realizację zleceń (8⁰⁰ - 18⁰⁰ w biurze klienta). Zgłaszanie usterek, awarii lub problemu informatycznego do rozwiązania w biurze Klienta odbywa się w godzinach 8⁰⁰-18⁰⁰ w dni robocze oraz w soboty. Każde zgłoszenie po wykorzystaniu limitu godzin w miesiącu jest wyliczane wg stawki **60 zł netto** / godzinę pracy. Doraźna pomoc możliwa jest również przez telefon w godzinach 8⁰⁰- 19⁰⁰ oraz poprzez dostęp zdalny do komputerów (jeśli użytkownicy i właściciele firmy wyrażą zgodę na taką formę pomocy). W pakiecie PRO możliwe są naprawy w godzinach nocnych (pomiędzy godziną 21⁰⁰ - 9⁰⁰) wg stawki 80 zł netto / godzinę pracy. Koszt pakietu: 1300 zł netto.



Wszystkie umowy serwisowe oparte na pakietach, są dopasowywane do Państwa potrzeb w drodze negocjacji. Zarówno ilość godzin do wykorzystania, czas reakcji na zgłoszenie jak i godziny realizacji zleceń są ustalane indywidualnie - tak aby w pełni spełnić Państwa oczekiwania.

Usuwanie awarii może być realizowane w formie:

- ✓ interwencji serwisowych na żądanie;
- ✓ wizyt cyklicznych według harmonogramu;
- ✓ stałej obecności technika w lokalizacji Klienta.

W ramach pakietów oferujemy Państwu:

Serwis stacji roboczych:

- ✓ instalację i konfigurację systemów operacyjnych;
- ✓ naprawę istniejących systemów operacyjnych;
- ✓ usuwanie wirusów i robaków internetowych;
- ✓ diagnozę i konserwację sprzętu komputerowego;
- ✓ czyszczenie i defragmentację dysków i rejestrów;
- ✓ ustawienia zabezpieczeń i ochronę danych;
- ✓ dobór odpowiedniego sprzętu informatycznego;

Administrację serwerów:

- ✓ instalację serwera Windows 2000/2003/2008;
- ✓ konfigurację serwera plików;
- ✓ konfigurację serwera pocztowego;
- ✓ konfigurację kont użytkownika;
- ✓ zarządzanie kontem użytkownika;
- ✓ zarządzanie uprawnieniami (Active Directory)





Ochronę danych przed ich utratą:

- ✓ backup danych ze stacji roboczej dzienny/tygodniowy/miesięczny;
- ✓ backup danych serwera dzienny/tygodniowy/miesięczny;
- ✓ odzyskiwanie danych;
- ✓ ochrona kont i danych użytkownika;

Jeżeli są Państwo zainteresowani skorzystaniem z usług oferowanych przez Retis One, chętnie udzielimy bliższych informacji i odpowiemy na wszelkie zapytania z Państwa strony.

Serdecznie zapraszamy do współpracy!

