

Тарифы поддержки бизнеса

1. Общие условия

Поддержка

Техническая поддержка по всем тарифам оказывается полностью на удаленной основе, то есть не предполагает обязательных выездов на территорию Абонента, за исключением аварийных, когда один из поддерживаемых сервисов из бланка заказа недоступен и проблему невозможно устранить удаленно. Аварийные выезды входят в стоимость абонентского обслуживания по тарифам, за исключением случаев дополнительных работ.

В тариф могут быть включены часы поддержки, когда Оператор может выезжать на территорию Абонента для обслуживания оборудования, прописанного в бланк заказе услуги.

Любые выезды совершаются только на фактический адрес Абонента, указанный в стандартном договоре.

Оператор обязуется согласовывать с Абонентом установку лицензионного программного обеспечения на электронные системы Абонента. В случае, если использование программного обеспечения является платным, и у Абонента отсутствуют лицензии на использование данного программного обеспечения, то Оператор вправе отказать в установке данного программного обеспечения на электронные системы Абонента. Оператор может устанавливать на системы Абонента программное обеспечение с испытательным сроком (триальная версия программного обеспечения). Дальнейшая активация установленного программного обеспечения с испытательным сроком при необходимости производится Абонентом.

Установка программного обеспечения на оборудование Абонента осуществляется Оператором только после получения согласования с Абонентом. Чтение и принятие лицензионных соглашений на устанавливаемое программное обеспечение осуществляется специалистами Абонента.

Временные параметры

Работы по заявкам производятся по рабочим дням с 10-00 до 19-00, за исключением случаев, особо согласованных между Абонентом и Оператором.

Оператор обязуется обеспечить прибытие специалиста к Абоненту по аварийному вызову в течение 3 рабочих часов (с 10-00 до 19-00 с момента получения заявки на аварийный вызов и принять все меры для устранения неисправностей. В случае, если заявка на аварийный вызов поступила между 19-00 и 11-00 часами, то выезд на заяку совершается на следующий рабочий день, либо аварийные работы по заявке выполняются, как дополнительные работы.

Дополнительные работы

Дополнительные работы, не предусмотренные настоящими тарифами, оплачиваются Абонентом дополнительно из расчета 1500,00 руб. (Тысяча пятьсот рублей 00 коп.) за один час работы одного специалиста. Минимально возможное время работ – 2 часа.

Работы, выполняемые Оператором по заявке Абонента в нерабочее время (с 19-00 до 10-00), оплачиваются с коэффициентом 1,5.

Работы, выполняемые Оператором по заявке Абонента в официально установленные выходные и праздничные дни, оплачиваются с коэффициентом 2.

Дополнительные работы выполняются Оператором по предварительному согласованию необходимости и объема таких работ с Абонентом.

Согласование порядка оказания дополнительных услуг и проведения дополнительных работ происходит путем обмена сторонами электронных сообщений. По требованию одной из сторон порядок оказания дополнительных услуг (работ) и стоимость таких услуг (работ) оформляется в письменном виде.

Оплата согласованных дополнительных работ должна быть произведена Абонентом в течение 5 (пяти) банковских дней с момента получения счета Оператора.

2. Работы при ежемесячном обслуживании

Тариф АИ 4Н

Предполагается выполнение ежедневных работ по удаленной поддержке с необязательным присутствием в офисе Абонента не более 4 часов в неделю. Абонентская плата в месяц составляет 20000 рублей. Оплата производится в независимости от наличия работ.

В тарифы входят следующие услуги

- установка и первоначальная настройка операционных систем;
- обновление операционных систем;
- управление доступом;
- организация резервного копирования файлов операционной системы *, за исключением Bare Metal Recovery;
- аудит и управление безопасностью операционных систем;
- поддержка сервисов Active Directory, ADCA, DNS, DHCP, File Server, Terminal Server, (одиночный сервер без balance);
- базовая поддержка баз 1с (без разработки и изменения конфигурации 1с);
- поддержка работы MSSQL(2008-2014) сервер;
- администрирование портала Bitrix 24 (без разработки и кастомизации);
- поддержка работы Exchange Server 2010-2016;
- настройка сервисов Print Server, IIS;
- поддержка серверных систем, систем резервного копирования, файловых хранилищ;
- тонкая оптимизация производительности;
- аварийное восстановление операционных после сбоя или взлома;
- базовое управление площадкой хостера (без автоматизации и работой с API).

Тариф Unix 2Н

Предполагается выполнение ежедневных работ по администрированию систем любой сложности не более 2х часов в день. Стоимость часа при ежемесячном выполнении работ 750 рублей в час. В месяц абонентская плата составляет 30000 рублей. Оплата производится в независимости от наличия работ.

Тариф Unix 3Н

Предполагается выполнение ежедневных работ по администрированию систем любой сложности не более 3х часов в день. Стоимость часа при ежемесячном выполнении работ 650 рублей в час. В месяц абонентская плата составляет 39000 рублей. Оплата производится в независимости от наличия работ.

В тарифы входят следующие услуги

- установка и первоначальная настройка операционных систем;
- обновление операционных систем;
- управление доступом;
- организация резервного копирования файлов операционной системы *, за исключением Bare Metal Recovery;
- аудит и управление безопасностью операционных систем;
- настройка сервисов apache, nginx;
- настройка языков программирования python, java, php, perl, ruby;
- установка и первоначальная настройка баз данных mysql, postgresql, mongodb;
- установка и первоначальная настройка служб samba, nfs, ftp, ssh, cron;
- тонкая оптимизация производительности;
- аварийное восстановление операционных после сбоя или взлома;
- базовое управление площадкой хостера (без автоматизации и работой с API).
- настройка систем виртуализации openvz, docker, kvm.

Тариф Windows 2Н

Предполагается выполнение ежедневных работ любой сложности не более 2х часов в день. Стоимость часа при ежемесячном выполнении работ 500 рублей в час. Абонентская плата в месяц составляет 20000 рублей. Оплата производится в независимости от наличия работ.

Тариф Windows 3Н

Предполагается выполнение ежедневных работ любой сложности не более 2х часов в день. Стоимость часа при ежемесячном выполнении работ 450 рублей в час. Абонентская плата в месяц составляет 27000 рублей. Оплата производится в независимости от наличия работ.

В тарифы входят следующие услуги

- установка и первоначальная настройка операционных систем;
- обновление операционных систем;
- управление доступом;
- организация резервного копирования файлов операционной системы *, за исключением Bare Metal Recovery;
- аудит и управление безопасностью операционных систем;
- настройка сервисов Active Directory, ADCA, DNS, DHCP, Terminal Server (одиночный сервер без balance);
- поддержка работы Exchange Server 2010-2013
- настройка сервисов Print Server, IIS
- тонкая оптимизация производительности;
- аварийное восстановление операционных после сбоя или взлома;
- базовое управление площадкой хостера (без автоматизации и работой с API).

