

# ИВДЕ СИСТЕМС

**Създаваме решения за Вас**

Имаме удоволствието да Ви представим услугите, които предлагаме :

## Услуги :

1. Автоматично наблюдение на системата ви - сървър(и), рутери, принтери, компютри, DVR-и, IP Камери и всякакви други устройства.
2. Абонаментна поддръжка с включени до определен брой часове за работа на месец.
3. Заплащане на час за извършена работа.

## Детайлно описание на услугите :

### Автоматично наблюдение

Представява периодична автоматична проверка на работоспособността на наблюдаваните устройства. Проверяват се зададени параметри, характерни за всяко устройство с цел откриване на текущ или бъдещ проблем. За всеки появил се проблем се уведомяват съответните заинтересовани лица – техник, системен администратор, мениджър и т.н. Всяко заинтересовано лице може да изиска достъп до информационния портал, за да следи в реално време всеки параметър на системата си и статистика на минали състояния.

Някои от по-важните параметри, които могат да се наблюдават са:

- Работоспособност на всяко наблюдавано устройство – има ли връзка към устройството, ако липсата на устройството е проблем;
- Дисково пространство на сървър/компютър – При привършване/намаляване на дисковото пространство се изпраща уведомление;
- Резервираността на твърдите дискове при сървъри – При повреда на един диск, работата на сървъра продължава по нормален начин до повреда и на втори диск, след което се губи цялата информация/файлове/. Възможностите за възстановяване са ограничени и минимални;
- Актуални архиви – дали направените архиви са актуални. Да се предотврати ситуация, при която е нужен актуален архив, а поради технически причини няма актуален или въобще няма архив;
- Наблюдение на VPN връзки – наблюдение за наличието на работеща VPN връзка между офиси/обекти, обезпечаваша нормалната работа на служителите от различни локации;
- Натовареност на интернет връзката при рутери – да се открият причините за бавен интернет, които могат да бъдат : инфектирани с вирус компютри в мрежата, нерегламентирано сваляне на информация(torrent-и, пиратски приложения);
- Проверка актуалното състояние на антивирусен софтуер;

Автоматичното наблюдение може да се осъществява за всяко едно устройство, което е "приятелски настроено" да предоставя информация.

Цени за автоматично наблюдение. За всяко устройство, включено към системата ни за наблюдение, се заплаща месечна абонаментна такса, както следва:

1. Маршрутизатор/рутер – 5лв
2. Физически сървър – OS – 7лв
3. Физически сървър – iDRAC, IMM, ILO – 5лв
4. Виртуален сървър – 5лв
5. Мрежов UPS/принтер – 4лв
6. DVR/NVR – 2лв
7. Компютър с Windows – 5лв
8. IP Camera – 1лв
9. Управляем мрежов комутатор(switch) – 3лв
10. WiFi Access point – 3лв
11. WiFi рутер – 4лв
12. Други устройства – по договаряне

Цена за добавяне на устройствата към системата ни – 20лв/час. За абонаменти над 100лв/месец – бесплатно добавяне. Цената за добавяне се заплаща еднократно. Всяка кардинална промяна на параметрите за наблюдение е на цена – 20лв/час.

### **Абонаментна поддръжка с включени до определен брой часове за работа.**

Цена – 50лв/час. След изразходване на включените в абонамента часове, цена на допълнителните часове – 55лв/час. Часовете се отчитат след представяне на разчет за извършените дейности в края на месеца и одобрение от клиента. Абонаментната такса се заплаща през текущия месец до 10 число, а при наличие на надхвърлени часове за изминал месец, цената на часовете се добавя към абонаментната такса за следващия месец. ***При абонаментната поддръжка задачите, включени в абонамента, се извършват с приоритет пред задачите без абонамент.***

Времето за реакция и извършване на задачите е според натовареността на екипа на фирмата. При наличие на фирмен ресурс, задачите обикновено се извършват в рамките на до 1-2 работни дни.

**Добавка за приоритет** : По изрично изискване на клиента са възможни следните месечни добавки към абонаментната такса в зависимост от крайния срок за изпълнение на задачата :

- П1 – без срок – без добавка
- П2 – До 5 работни дни – 50лв
- П3 – До 4 работни дни – 150лв
- П4 – До 2 работни дни – 300лв

При невъзможност да се изпълни заявката в предвидения краен срок, добавка за приоритет не се дължи само за следващия месец.

При сложни и/или отнемащи продължително време задачи, крайния срок за изпълнение се договаря допълнително, независимо от добавката за приоритет.

**Добавка за отдалеченост на обект(пътни)** : Добавката се начислява при невъзможност за отдалечено отстраняване на проблем и след съгласуване с клиента :

- В рамките на града – без добавка
- Извън рамките на града до 500км общ пробег – 0.50лв/км
- Извън рамките на града над 500км общ пробег – по договаряне

Пример 1 – избрали сте 20 часа за месец с добавка за приоритет П3. Абонаментът ще бъде 1150лв(1000лв абонамент + 150лв добавка за приоритет П3), платен до 10 число на текущия месец. При реално отработени и одобрени от вас 22 часа в края на месеца, в таксата за следващия месец ще бъдат добавени 110лв(2 часа). Задачата ще бъде изпълнена в срок до 4 работни дни, като ще бъде изпълнена с предимство пред други задачи с приоритет П1 и П2.

Пример 2 – избрали сте 10 часа на месец без добавка за приоритет – месечна такса – 500лв. – при реално отработени и одобрени от вас 8 часа. Задачата ще бъде изпълнена във възможно най-краткия срок според натовареността на екипа ни.

Пример 3 – избрали сте 10 часа на месец без добавка за приоритет. Имате проблем в обект на 100км извън Хасково. Месечна такса – 500лв. – при реално отработени и одобрени от вас 8 часа и допълнително заплащане на пътни –  $200 \times 0.50 = 100$ лв, които ще бъдат включени в следващата месечна такса.

### **Заплащане на час за извършена работа**

Цена - 55лв/час. Часовете се отчитат след представяне на разчет за извършените дейности и одобрение от клиента. Добавка за отдалеченост : 0.50лв/км(таксува се отиване и връщане) при обекти до 250км извън рамките на град Хасково.

### **Общи условия**

- Заявки за отстраняване на проблем се приемат по телефон, емейл и/или други уговорени канали за комуникация.
- Минимално време за отчитане – 1 час.
- Добавката за отдалеченост(пътни) се променя в зависимост от цената на горивата.
- Всички цени са без ДДС.