

Договор ИТ обслуживания

Комплексное техническое обслуживание ИТ-инфраструктуры компании IGS может включать в себя различные виды ИТ услуг, которые определяются различными видами договоров:

1. Договор на компьютерное обслуживание:

а) Договор абонентского обслуживания

В общем, тут мы говорим обо всей ИТ-инфраструктуре, которая включает в себя компьютеры, серверы, оргтехнику, локальные сети, сетевое оборудование, мини АТС, а также системы безопасности и контроля и управления доступом. В рамках этой услуги можно выделить такие работы как сборка, ремонт и модернизация компьютеров, восстановление данных, подключение периферийного оборудования.

б) Договор на обслуживание серверов

Он иногда выделяется в отдельную услугу, как для наиболее важного узла ИТ-инфраструктуры. В этом случае обслуживание, как правило, приобретает удаленный характер и включает в себя такие работы как резервное копирование и восстановление информации, проверку оборудования, контроль и управление службами, обновление и установка ПО, контроль и управление доступом.

2. Договор на выполнение ИТ услуг:

а) Проектирование и монтаж СКС и ЛВС

Чаще всего являются разовыми работами, которые выполняются при переезде, увеличении масштаба бизнеса. Включают в себя установку коробов, розеток и другие монтажные работы.

б) Установка и настройка АТС

Работы в этом направлении включают в себя как монтажные работы с установкой коммутационных шкафов, так и программирование АТС в соответствии с планом заказчика: добавочные номера, голосовое приветствие, переадресация.

в) Настройка периферийных устройств

Довольно редкая задача, которая возникает при подключении сложного оборудования и при отсутствии своих специалистов. Перечень оборудования открытый, поскольку за все время работы нам удалось познакомиться практически со всеми существующими устройствами.

г) Удаленное администрирование

По сути, обеспечивается всегда, если есть интернет. В данном случае выделено, поскольку является способом сократить затраты на обслуживание и в большинстве случаев относится к серверам.

д) Лицензирование ПО

Это процесс добровольный и зависит исключительно от целей заказчика. Рекомендуем действовать по принципу «все или ничего» и необязательно подразумевает мгновенный переход, разумнее это делать в течение месяцев и даже лет. В некоторых случаях довольно трудоемкая и затратная операция, как по времени, так и по деньгам.

е) Организация коллективного доступа в сеть Интернет

Это не только выбор провайдера и настройка оборудования, но и резервирование канала, настройки по ограничению доступа к сайтам и определение прав доступа, ограничение трафика

ж) Обновление и доработка ПО

В первую очередь это относится к бухгалтерским и правовым программам, но бывают и исключения.