



## **ĮMONĖS IT ŪKIO APTARNAVIMO TEIKIAMOS PASLAUGOS**

**Siūlomas paslaugų paketas. Pilna techninė priežiūra.  
Priežiūra pagal iškvietimus ir išpirktas valandas.  
Išplėstinės darbo valandos. Atsakomybė.**

## Įmonės IT ūkio aptarnavimas

UAB „Sonex Technologies“ sukūrė analogų Lietuvoje neturintį IT techninio aptarnavimo tinklą, kurio paslaugomis jau naudojasi didžiausios Lietuvos įmonės. Toks tinklas aptarnaujamai įmonei užtikrina nenutrūkstamą ir patikimą IT infrastruktūros darbą ir leidžia daugiau dėmesio skirti savo pagrindinei veiklai, o ne IT problemų sprendimui. Klientams yra teikiamos kompiuterių, spausdintuvų, monitorių, tarnybinių stočių bei kitos kompiuterinės technikos priežiūros ir remonto paslaugos.

Aptarnavimo kokybę garantuoja **EN ISO 9001:2001 kokybės valdymo sistema**, o taip pat ir kvalifikuoti darbuotojai, turintys firmų-partnerių serviso atstovų sertifikatus bei nuolat keliantys savo kvalifikaciją.

Mes taikome lanksčius aptarnavimo modelius, pritaikant paslaugas prie Jūsų įmonės specifikos.

Galimi skirtingi priežiūros tipai:

- Aptarnavimas pagal iškvietimus, pagal išpirktas valandas ir pilnas aptarnavimas.
- Kiekvienam aptarnaujamam įrenginiui Jūs galite pasirinkti tinkamiausią aptarnavimo prioritetą. Tai optimizuos Jūsų kaštus.
- Reakcijos laikas gali būti nuo 1 iki 12 val, priklausomai nuo pasirinkto aptarnavimo prioriteto.
- Paslaugos teikiamos darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis, darbo valandomis arba visą parą.
- Jums dirbs apie 100 mūsų aptarnavimo specialistų: Help Desk konsultantai, aptarnavimo inžinieriai bei sistemų administratoriai.
- Esant reikalui, į problemos sprendimą gali įsijungti visos SONEX kompanijų grupės specialistai, kurie padės Jums spręsti įrangos įsigijimo, buhalterinės apskaitos, programavimo ir daugelio kitų sričių klausimus.
- Jūs galite užsakyti didelės apimties arba sudėtingumo darbus, kuriems atlikti nereikės samdyti papildomų darbuotojų.

Smulkesnę informaciją galite gauti, kreipdamiesi el. paštu [aptarnavimas@sonex.lt](mailto:aptarnavimas@sonex.lt)

## Teikiami paslaugų tipai

UAB „Sonex Technologies“ teikia trijų tipų priežiūros paslaugas:

- Pagal iškvietimus;
- Pagal išpirktas valandas;
- Pilna techninė priežiūra.

Palyginamieji priežiūros tipų duomenys pateikti Lentelėje 1:

Lentelė 1				
Aprašymas	Priežiūros tipas			Pilnos priežiūros privalumai
	Pagal iškvietimus	Išpirktos valandos	Pilna priežiūra	
Reakcijos laikas	3 - 12 valandų	3 - 12 valandų	1 - 8 valandos	Problema bus pradėta spęsti per nustatytą laiką
Darbingumo atstatymo laikas	Jokių išsipareigojimų	Jokių išsipareigojimų	4 - 32 valandos	Problema bus pradėta spęsti per nustatytą laiką
HelpDesk konsultacijos	Ne	Taip	Taip	Greitas smulkių problemų sprendimas
Darbas ilgesnę darbo dieną	Ne	Taip	Taip	Pagalba dirbantiems ilgesnę darbo dieną
Darbas savaitgaliais ir švenčių dienomis	Ne	Taip	Taip	Pagalba dirbantiems visą savaitę
Laikino sprendimo pateikimo galimybė	Ne	Ne	Taip	Greitas pagrindinių sistemos funkcijų atstatymas po tričio
Profilaktikos atlikimas	Klientui pageidaujant	Klientui pageidaujant	Taip	Tričio galimybės sumažinimas iki minimumo
Priežiūros valdymas	Ne	Ne	Taip	Nereikia papildomų IT darbuotojų. Koncentruojamasi į savo tiesioginį darbą
Užduočių vykdymo stebėjimas	Ne	Taip	Taip	Galima stebėti Jums patogiu metu. Taupomas laikas
Abonentinis mokestis	Ne	Taip*	Taip	Lengva planuoti priežiūros kaštus
Papildomai apmokamos valandos	Taip	Taip	Ne	Lengva planuoti priežiūros kaštus
Papildomas mokestis už atvykimą pas klientą	Taip	Taip (miestuose, kur nėra „Sonex Technologies“ filialų** mokamas 1Lt/km atvykimo mokestis )	Ne (miestuose, kur nėra „Sonex Technologies“ filialų** sudaromi atskiri susitarimai)	Fiksuotos išlaidos

\* Išpirktos valandos į sekantį mėnesį nepersikelia.

\*\* Sonex filialai: Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje, Šiauliuose, Marijampolėje, Vilkaviškyje, Mažeikiuose, Jonavoje, Alytuje.

## Siūlomas paslaugų paketas

Lentelė 2				
Aprašymas	Paslaugos	Pagal iškvietimus	Išpirktos valandos	Pilna priežiūra
Help Desk paslauga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreipinių (problemų, užsakymų, pakeitimų) priėmimas bei registravimas;</li> <li>• Užduočių priskyrimas vykdytojams ir vykdymo kontrolė;</li> <li>• Konsultacijos telefonu;</li> <li>• Ataskaitų generavimas ir pateikimas.</li> </ul>	Ne	Taip	Taip
Darbo stočių aptarnavimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompiuterių, periferinių įrenginių gedimų identifikavimas ir remontas;</li> <li>• Operacinių sistemų, standartinės programinės įrangos instaliavimas, atnaujinimas, konfigūravimas ir priežiūra;</li> <li>• Esamų darbo vietų tinklo gedimų identifikavimas bei šalinimas;</li> <li>• Kompiuterinių darbo vietų vartotojų konsultavimas techniniais klausimais;</li> <li>• Vartotojų konsultavimas programinės įrangos klausimais;</li> <li>• Profilaktika (klientui pageidaujant).</li> </ul>	Taip	Taip	Taip
Darbo stočių profilaktika (klientui pageidaujant)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bendra profilaktika (laikinių bylų panaikinimas, kietojo disko patikrinimas/optimizavimas, programinės įrangos optimizavimas);</li> <li>• Įrenginių suderinimas (įrenginių tvarkyklių atnaujinimas ir jų parametrų nustatymas);</li> <li>• Kompiuterinio tinklo sistemos tikrinimas/derinimas (tinkliniai protokolai, jų parametrai);</li> <li>• Duomenų apsaugos atnaujinimas/tikrinimas (antivirusinė programa, jos automatinio atnaujinimo tikrinimas);</li> <li>• Kompiuterio darbo vientisumo</li> </ul>	Ne	Taip	Taip

	tikrinimas/derinimas (UPS įrenginys); • Rekomendacijos aparatūrinės/programinės dalies atnaujinimui/patobulinimui.			
Tarnybinių stočių aptarnavimas	• Aparatinės ir programinės įrangos administravimas ir aptarnavimas; • Profilaktika; • Duomenų išsaugojimo tikrinimas/derinimas; • Rekomendacijos aparatūrinės/programinės dalies atnaujinimui/patobulinimui.	Taip	Taip	Taip
Projektai	• Naujų kompiuterinių tinklų projektavimas, instaliavimas; • Esamų darbo vietų perkėlimas į kitas patalpas; • Tarnybinių stočių instaliavimas; • Kompiuterinių darbo vietų modernizavimas.	Taip	Taip	Taip

## Prioritetai

Priklausomai nuo gedimo rimtumo (vartotojas negali dirbti, vartotojas negali atlikti tik kai kurių funkcijų, planiniai darbai ir pan.), o taip pat nuo galimų problemos pasėkmių jūsų verslui (impact), kiekvienam aptarnaujamos įrangos vieneto priežiūrai Jūs galite pasirinkti tinkamiausią priežiūros prioritetą. Tai leis optimizuoti Jūsų kaštus.

## Pilna techninė priežiūra

Pilnos priežiūros prioritetai

Lentelė 3				
Priežiūros prioritetas	Žemas	Standartinis	Skubus	Labai skubus
Reagavimo laikas	8 val.	4 val.	2 val.	1 val.
Darbingumo atstatymas	32 val.	16 val.	8 val.	4 val.
Incidentų skaičius	Neribojamas			
Incidentų sprendimas nuotolinio prisijungimo būdu arba atvykstant į vietą	Taip			
Pakaitinės įrangos pastatymas	Pagal susitarimą			
Priežiūros laikas	[08 - 17]	[08 - 20]	[08 - 22]	[00 - 24]
Priežiūros trukmė	9 val.	12 val.	14 val.	24 val.
Savaitės dienos	Darbo dienomis	Darbo dienomis	Darbo dienomis	Darbo dienomis, šeštadieniais, sekmadieniais, švenčių dienomis
Pabrangimo koeficientas	1,00	1,50	2,0	3,0

Lentelė 4	
Darbu pavadinimas	Kaina (Lt/mėn.)
Kompiuterių priežiūra	60,00
Nešiojamųjų kompiuterių priežiūra	80,00
Tinklinių spausdintuvų priežiūra	25,00
Tinklinės įrangos priežiūra (koncentratorių (Hub), nevaldomų komutatorių (Switch), tipinių LAN/WAN maršrutizatorių (Router))	10,00
Tarnybinės stoties priežiūra (techninė įranga ir operacinė sistema)	200,00
Serviso priežiūra	100,00
IT paslaugų valdymas (IT menedžerio funkcija)	Pagal atskirą susitarimą
Atvykimas, kur nėra „Sonex Technologies“ filialo* 1 km.	Pagal atskirą susitarimą

## Priežiūra pagal iškvietimus ir išpirktas valandas

Taikomi lankstūs apmokėjimo būdai: aptarnaujant pagal iškvietimus arba pagal išpirktas valandas, Jūs mokėsite už faktiškai dirbtas valandas, o pilno aptarnavimo atveju Jūs mokėsite abonentinį mokestį.

Specialisto valandos kaina laikinio apmokėjimo atvejais

Lentelė 5		
Aprašymas	Pagal iškvietimus	Išpirktos valandos
Techniniai darbai susiję su darbo stotimis ir standartinė programine įranga (valandos kaina Lt be PVM)	80,00	65,00
Techniniai darbai susiję su tarnybinėmis stotimis ir nestandartinė programine įranga (valandos kaina Lt be PVM)	150,00	120,00
Papildomų valandų pabrangimas	0	25%
Atvykimas mieste, kuriame yra „Sonex Technologies“ filialas* (atvykimo kaina Lt be PVM)	25,00	0,00
Atvykimas, kur nėra „Sonex Technologies“ filialo* Lt be PVM/1 km.	1,00	1,00
*„Sonex Technologies“ filialai: Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje, Šiauliuose, Marijampolėje, Vilkaviškyje, Mažeikiuose, Jonavoje, Alytuje.		

Prioritetai laikino apmokėjimo atveju

Lentelė 6	
Iškvietimas	Taikomas koeficientas
Reagavimas į problemą per 12 darbo valandų	1,0
Reagavimas į problemą per 6 darbo valandas	1,5
Reagavimas į problemą per 3 darbo valandas	2,0

## Išplėstinės darbo valandos

Esant būtinybei, Jūs galite iškviešti specialistą ir nedarbo laiku.

Lentelė 7	
<b>Iškvietimas</b>	<b>Taikomas koeficientas</b>
Darbai darbo dienomis nuo 17.00 val. iki 21.00 val.	1,5
Darbai savaitgaliais ir švenčių dienomis	2

## Atsakomybė laikino apmokėjimo atveju

Jeigu paslaugos teikėjas netinkamai vykdytų savo įsipareigojimus, be kitų aptarnavimo sutartyje numatytų įsipareigojimų jis moka baudas už kiekvieną uždelstą valandą.

Lentelė 8	
<b>Vėlavimas reaguoti, val.</b>	<b>Bauda, Lt be PVM</b>
1 val.	10,00
2 val.	20,00
3 val.	30,00
4 val.	40,00
5 val.	50,00

Baudoms taikomi tokie patys pabrangimo koeficientai, kaip ir užsakytoms paslaugoms.