



www.newsystemdesign.com
Oferta- mentenanta parc informatic

OFERTA TEHNICA	3
DESCRIERE DETALIATA A SERVICIILOR PRESTATE:	3
ACCES LA SERVICIUL DE SUPORT	4
ABONAMENT BASIC	5
ABONAMENT START	5
ABONAMENT REGULAR	6
ABONAMENT ADVANCED	7
CONTACT	8

Oferta tehnica

Suportul tehnic este oferit in timpul orelor de program (9-18, cu pauza de masa intre 13 si 14, cu posibilitatea de alertare prin telefon in cazul urgentelor).

Exista posibilitatea suportului de noapte, acesta nefacand obiectul prezentei oferte.

Dimensiunile parcului informatic de administrat:

- posturi mobile si fixe
- imprimante
- mentenanta retea
- server de mail
- server de backup
- telefonie si internet
- site internet
- alte echipamente de retea (routere, switch-uri, retea wi-fi etc)

Descriere detaliata a serviciilor prestate:

1. Mentenanta posturi fixe si mobile

- software – Windows – instalare, configurare, update de securitate, Office- instalare, configurare; firewall, antivirus, programe specifice
- hardware- verificare defectiuni hardware, comanda de echipamente si piese defecte la cererea clientului, asistenta in alegerea echipamentelor fixe si/sau mobile

2. Imprimante – verificare functionalitati de imprimare, partajare in retea, scanare, instalare drivere, configurare imprimante cu adresa IP daca este cazul

3. Mentenanta retea clasica si WiFi– verificare cablaje, asignare adrese IP, rezolvare conflicte de adrese, VPN, probleme de autentificare in domeniu, alte probleme de retea

4. Server de mail – creare si configurare adrese de mail, dezactivare de conturi, routare de e-mailuri, gestiune liste de distributie

5. Server de backup – backup scheduler, drepturi pe fisierele de backup, security updates. Gestiune conturi FTP daca este nevoie

6. *Telefonie si internet* – semnalare si urmarire de incidente in cazul intreruperilor a serviciilor de internet si date (deschidere incident la furnizor, urmarire incident, relansare, anuntare client final despre rezolutii); administrare centrala telefonica

7. *Site internet* – administrare site internet – verificare ca este online, contact cu hosterii, notificarea clientului despre eventualele incidente aparute

8. *Alte echipamente de retea*: gestiune de routere, switch-uri, configurare retea wi-fi, firewall etc.

9. *Verificari regulate de securitate*: saptamanal- Windows update, update antivirus; lunar sau la cerere- scanare posturi; configurare domeniu – security policies (daca este necesar); verificari zilnice in urma unei liste stabilite cu clientul pe baza unui proces verbal

Acces la serviciul de suport

Accesul la serviciul de suport se face in 3 moduri:

- *telefonic* – la unul sau mai multe numere care vor fi comunicate clientului
- *prin e-mail* trimis la o adresa generica
- prin intermediul unei *interfete web* (newsystemdesign.com/support)

O data incidentul semnalat, tehnicienii se vor ocupa in cel mai scurt timp de tratarea lui, in functie de gravitate.

Un raport saptamanal si lunar va fi trimis reprezentantilor clientilor cu sumarul incidentelor: numar de incidente, timp de rezolvare, probleme recurente.

Un raport zilnic va fi trimis reprezentantilor clientului pentru lista de controale zilnice- daca este necesar (verificare site internet, verificare acces FTP....)

Accesul in retea se va face folosind programe de conectare la distanta. Pentru posturile client, un soft tip Team Viewer este cel mai indicat; pentru conectarea la alte echipamente se vor folosi programe specifice. Clientul trebuie sa acorde echipei de suport un acces la retea (cont de administrare), sub garantia confidentialitatii totale a datelor.

In cazul in care un echipament trebuie verificat fizic, se va stabili de comun acord daca un tehnician New System Design se va deplasa in locatie sau echipamentul va fi adus la sediul nostru. Orice interventie la distanta pe masinile client se vor face cu notificare prealabila a utilizatorului masinii (prin telefon).

ABONAMENT BASIC

Pachete „BASIC” – potrivit pentru o retea mica, cu pana la 10 posturi/echipamente, conexiune internet, site web, imprimanta/multifunctionala, server de mail

- suport de **luni** pana **vineri**, in intervalul orar **9-18** telefonic/prin tichet/prin e-mail
- timp maxim de raspuns **3 ore**
- o scanare lunara a posturilor cu un antivirus ales de client
- o actualizare lunara a posturilor pentru programele instalate
- deplasari la sediul daca este nevoie
- instalare/parametrare aplicatii, conturi de mail folosind conexiunea la distanta
- orice interventie este conform unui plan tarifar (nu exista interventii incluse in abonament)

In afara de continutul abonamentului se ofera **GRATUIT**:

- backup lunar al datelor
- verificare zilnica site internet

Pretul pentru serviciile enumerate mai sus si volumetria parcului informatic este de **10 EUR+ TVA** , platibili lunar.

Prima luna de suport este oferita **GRATUIT**.

ABONAMENT START

Pachete „Start” – potrivit pentru o retea mica, cu pana la 10 posturi/echipamente, conexiune internet, site web, imprimanta/multifunctionala, server de mail

- suport de **luni** pana **vineri**, in intervalul orar **9-18** telefonic/prin tichet/prin e-mail – in limita a **30 de interventii**
- timp maxim de raspuns **3 ore**
- o scanare lunara a posturilor cu un antivirus ales de client
- o actualizare lunara a posturilor pentru programele instalate
- deplasari la sediul daca este nevoie
- instalare/parametrare aplicatii, conturi de mail folosind conexiunea la distanta

In afara de continutul abonamentului se ofera **GRATUIT**:

- backup lunar al datelor
- verificare zilnica site internet

Pretul pentru serviciile enumerate mai sus si volumetria parcului informatic este de **50 EUR+ TVA** , platibili lunar.

Prima luna de suport este oferita **GRATUIT**

ABONAMENT REGULAR

Pachet de tip „Regular” –potrivit pentru un numar de 5-15 posturi in retea, cu un router, router wireless, conexiune internet, site web, server de mail, server de backup, imprimante/multifunctionale, centrala telefonica standard/VoIP, conexiuni internet mobile.

Include:

- suport de **luni** pana **vineri**, in intervalul orar 9-18 telefonic/prin tichet/prin e-mail
- timp de raspuns: **2 ore**
- o scanare lunara a posturilor cu un antivirus ales de client
- o actualizare lunara a posturilor pentru programele instalate
- deplasari la sediu daca este nevoie
- instalare/parametrare aplicatii, conturi de mail, alte programe folosind conexiune la distanta sau alte modalitati (deplasare la sediu, deplasare echipament)
- asistenta in alegerea echipamentelor hardware
- contact cu furnizorii (internet, telefonie, hosting, mail, alte servicii informatice)

- serviciul „Morning check” – verificarea unor puncte de comun acord (functionare webmail, functionare site, conexiune internet etc)

In afara de continutul abonamentului se ofera **GRATUIT**:

- backup lunar al datelor
- verificare zilnica site internet
- acces un an la serviciul 1EuroHosting sau 20% la orice pachet de gazduire ales

Prima luna de suport este oferita **GRATUIT**.

ABONAMENT ADVANCED

Abonamentul **Advanced** este potrivit pentru o retea cu 50 de posturi si echipamente in retea, routere, firewall, proxy,conexiune/conexiuni internet, site-web, server de mail, servere de backup, servere de fisiere, imprimante/multifunctionale, centrala telefonica standard/VoIP, conexiuni internet mobile, arhitectura multisite.

Include:

- suport 5/7, 9-19 telefonic/prin tichet/prin e-mail: nelimitat
 - timp maxim de raspuns: 1 ora
 - o scanare saptamanala a posturilor cu un antivirus ales de client
 - o actualizare lunara a posturilor pentru programele instalate; daca este considerata o urgenta de securitate, actualizarile se vor face mai rapid
 - deplasari la sediu daca este nevoie
 - instalare/parametrare aplicatii, conturi de mail, alte programe folosind conexiune la distanta sau alte modalitati (deplasare la sediu, deplasare echipament)
 - asistenta in alegerea echipamentelor hardware
 - contact cu furnizorii (internet, telefonie, hosting, mail, alte servicii informatice)
 - serviciul „**Morning check advanced**” – verificarea unor puncte de comun acord (functionare webmail, functionare site, conexiune internet, functionare servere, ftp etc)
 - raport lunar cu interventiile efectuate
- suport bilingv romana/engleza sau romana/franceza

In afara de continutul abonamentului se ofera **GRATUIT**:

- backup saptamanal al datelor
- posibilitate de extindere a suportului 24/7 – reducere 30% la aceasta extraoptiune
- acces un an la serviciul 1EuroHosting sau reducere 30% la orice pachet de hosting ales.

Pretul pentru serviciile enumerate mai sus si volumetria parcului informatic este de **200 EUR+ TVA** , platibili lunar.

Prima luna de suport este oferita **GRATUIT.**

Se asigura confidentialitatea datelor si a informatiilor la care pot avea acces accidental tehnicienii New System Design.

Printre clientii nostri internationali se numara:

- *Giraud International* – contract de dezvoltare software si support utilizator – din 2004; retea care acopera toata Uniunea Europeana, peste 2000 de posturi si echipamente informatice in retea; sediul principal este in Franta
- *Geodis BM* – din august 2010 – care a preluat o parte din agentiiile Giraud International; sediul principal este in Franta; se asigura suport utilizator
- *Eneria Franta si Eneria Romania* – gestiune si mentenanta site-uri internet, campanii web marketing, dezvoltare aplicatii
- *Diademys*- parteneri din 2007 – externalizare de proiecte informatice de dezvoltare si support
- *Web Interactive*- companie romaneasca de dezvoltare web si aplicatii intranet

Contact

New System Design SRL

Telefon/Fax 021 637 00 39

Persoana de contact: Florina Roman 0723 295 274

E-mail vanzari@newsystemdesign.com