

Перечень услуг

Что входит в поддержку и абонентское обслуживание по договору

Мы оказываем услуги абонентского обслуживания ИТ-инфраструктуры. Главная задача — снижать затраты клиента на ИТ и минимизировать количество проблем: приводим инфраструктуру в порядок, устраняем слабые места, связанные с безопасностью и производительностью, и поддерживаем её в рабочем состоянии.

Принимаем заявки по телефону, почте, в мессенджерах и через Service Desk. Выполняем плановые и срочные работы — как на ваших объектах, так и удалённо. Ограничений по количеству обращений, выездов и длительности работ нет.

ЧТО ВХОДИТ В ОБСЛУЖИВАНИЕ

Компьютеры и ноутбуки

- Поддерживаем сотрудников, решаем проблемы при работе с оборудованием и программами (Windows, macOS, Linux).
- Подключаем новое оборудование, настраиваем рабочие места, помогаем с переездами.
- Устанавливаем, обновляем и настраиваем ПО.
- Диагностируем сбои, ошибки, медленную работу, подбираем варианты модернизации, ускоряем «тормозящих» машины: чистка, замена HDD на SSD, переустановка ОС.
- Мелкий ремонт собственными силами: замена памяти, дисков, блоков питания, клавиатур. Серьёзный — через сервис под нашим контролем.
- Повышаем безопасность, настраиваем антивирусную защиту и резервное копирование важной информации.

Серверы

- Контролируем работоспособность серверов Windows, Linux, *nix в режиме 24/7/365.
- Устанавливаем, настраиваем и модернизируем физические, виртуальные и облачные серверы.
- Настраиваем мониторинг сервисов и автоматические уведомления об инцидентах.
- Запускаем надёжное файловое хранилище с разграничением доступов и восстановлением случайно удалённых файлов.
- Поднимаем и поддерживаем серверы домена (AD), почты, телефонии, БД, 1С, корпоративного облака и др.
- Обеспечиваем безопасность: шифрование данных, защита от атак и вредоносного ПО.
- Внедряем резервное копирование, регулярно проверяем восстановление из бэкапов.

Виртуализация и облака

- Разворачиваем и администрируем гипервизоры Proxmox VE, Linux (KVM / QEMU / libvirt), VMware, Hyper-V на физических или арендованных серверах.
- Управляем виртуальными машинами, в том числе размещенными на VPS или VDS.
- Переносим инфраструктуру, в том числе отдельные машины, с облаков на свои серверы и обратно.

Сетевое оборудование и WiFi

- Устанавливаем и настраиваем маршрутизаторы, коммутаторы, точки доступа WiFi и прочее оборудование.
- Настраиваем безопасный WiFi с разделением на рабочую и гостевую сети, в том числе Mesh и «бесшовный WiFi».
- Защищаем сети от взлома, DDoS и других атак.
- Корпоративный VPN site-to-site и client-to-site (IPsec, GRE, OpenVPN, WireGuard и прочие).
- Настраиваем резервирование интернет-каналов, балансировку нагрузки и мониторинг доступности.

IP-телефония

- Поддерживаем облачные АТС: (Манго, Билайн, ДомРу, Ростелеком, МТТ и прочие).
- Разворачиваем собственные АТС на базе Asterisk + FreePBX, в том числе гибридные сценарии.
- Настраиваем IP-телефоны и софтфоны, подключаем единый номер для всех филиалов, короткие внутренние номера
- Подключаем запись звонков, аналитику по сотрудникам, интеграции с CRM другими системами.
- Поддерживаем аналоговую телефонию, для устаревших систем реализуем модернизацию.

Оргтехника: принтеры, сканеры, МФУ

- Помогаем выбрать оборудование с низкой стоимостью эксплуатации.
- Подключаем и настраиваем оборудование, печать и сканирование по сети.
- Диагностируем и устраняем проблемы с отсутствием печати или сканирования.

Видеонаблюдение и СКУД

- Сопровождаем системы видеонаблюдения и контроля доступа.
- Настраиваем IP-камеры, видеорегистраторы, серверы СКУД, считыватели и прочее оборудование.
- Настраиваем доступ с клиентских компьютеров и смартфонов.

Поддержка 1С

- Оказываем поддержку систем 1С:Предприятие.
- Обновляем и администрируем серверы 1С, типовые конфигурации и информационные базы.
- Помогаем выбрать оптимальное решение по организации сервера и схеме доступа к базам — максимум производительности в рамках минимального бюджета.

Корпоративная почта и мессенджеры

- Разворачиваем и сопровождаем почтовые серверы: (MS Exchange, Mailcow, Carbonio, Zimbra и прочие).
- Настраиваем и мигрируем на облачные решения: Яндекс 360, VK WorkMail, Gmail, в том числе мигрируем обратно.
- Настраиваем защиту от спама и фишинга.
- Внедряем и администрируем корпоративные мессенджеры, общие календари и адресные книги.
- Обеспечиваем безопасность, резервное копирование почты и переписок в корпоративных мессенджерах.
- Наши решения, как правило, не требуют лицензий или оплаты, либо она сводится к минимуму (например, только за хостинг).

Информационная безопасность

- Контролируем и разграничиваем доступы через Active Directory, ролевая модель прав.
- Управляем антивирусной защитой: через централизованный или облачный сервер администрирования.
- Корпоративный VPN: администрируем учетные записи, настраиваем доступы сотрудникам, моментально блокируем при необходимости.
- Обеспечиваем безопасность сети, Сегментация (VLAN), Защита периметра (Firewall).
- Работаем с шифрованием дисков и виртуальных машин
- Подготавливаем регламенты: парольная политика, реакция на инциденты, передача и отзыв доступов.
- Взаимодействуем со специалистами по Информационной Безопасности, ИБ-отделами заказчика

Выбор и закупка оборудования

- Консультируем по выбору и заказу оборудования — и настаиваем на своём участии в выборе, потому что нам же потом это поддерживать.
- Взаимодействуем с поставщиками: магазины, интернет-провайдеры, хостинг и т. д.
- Помогаем с оформлением заказов, выпиской счетов, подключением услуг, сборкой и установкой оборудования.
- Подбираем оптимальные цены, тарифы и пакеты услуг, в том числе варианты без покупки или лицензирования.
- Стремимся минимизировать затраты клиента и готовы нести ответственность за расходный бюджет.

План взаимодействия

- Консультируем по любым ИТ-вопросам, помогаем составить план развития инфраструктуры, проводим аудит и предлагаем решения по модернизации и оптимизации.
- Бесплатно предоставляем оборудование из подменного фонда при экстренном выходе из строя — для минимизации простоя.
- Ведём техническую документацию, безопасно храним логины, пароли, IP-адреса, договоры, номера лицевого счета, доступы в личные кабинеты — вся информация остаётся у заказчика.
- Принимаем в работу все запросы, которые хоть как-то касаются ИТ-оборудования и информационных систем.
- Если задача не входит в рамки договора — оцениваем стоимость и согласовываем с заказчиком.
- Если задача выходит за рамки наших компетенций — сами находим исполнителей, контролируем выполнение и несём ответственность за результат.

ЧТО НЕ ВХОДИТ В ОБСЛУЖИВАНИЕ

Работы за дополнительную плату

Не входит в абонентское обслуживание, но мы готовы выполнить по отдельной смете.

- Строительно-монтажные работы по прокладке кабелей СКС: бурение отверстий, монтаж кабеля, кабель-каналов, гофр, розеток, патч-панелей, сетевых шкафов, стоек.
- Монтаж и демонтаж камер видеонаблюдения, датчиков, считывателей СКУД, кронштейнов и крепежа.
- Ремонт оборудования и замена комплектующих: пайка, замена чипов, блоков питания, модулей, узлов.
- Обслуживание и ремонт торгового оборудования: кассовых аппаратов, принтеров и сканеров штрих-кодов, весов, терминалов сбора данных.

Работы, которые мы не выполняем

Эти направления мы не ведём сами, но при необходимости можем делегировать внешним подрядчикам и проконтролировать работы.

- Разработка ПО, программирование, создание приложений для ПК и мобильных устройств.
- Создание и продвижение сайтов, онлайн-маркетинг.
- Доработка и программирование конфигураций 1С, поддержка нестандартных конфигураций.
- Заправка картриджей, ремонт оргтехники, принтеров и МФУ.

P.S. По факту, в обслуживание входит всё, что обычно делает системный администратор или ИТ-специалист техподдержки.
