

## Абонентское обслуживание

Наша фирма предоставляет широкий спектр услуг по поддержанию работоспособности локальной вычислительной сети и оргтехники заказчика. Наши специалисты быстро и качественно устранят возникшие неисправности, а также окажут консультацию по любым вопросам.

В состав абонентского обслуживания входят следующие работы.

№ п/п	Вид работ	Состав работ	Периодичность	Примечание
<b>Периодические работы</b>				
<i>ТО-1</i>				
1	Сервер	Дефрагментация жестких дисков	1 раз в неделю	
		Экспресс-проверка антивирусом		
		Обновление баз данных сигнатур вирусов		
		Очистка жестких дисков		
		Оптимизация работы ОС		
2	ПЭВМ	Дефрагментация жестких дисков	1 раз в неделю	
		Экспресс-проверка антивирусом		
		Обновление баз данных сигнатур вирусов		
		Очистка жестких дисков		
3	Принтер/факс	Проверка количества расходных материалов. Замена при необходимости.	1 раз в неделю	Расходные материалы оплачиваются отдельно
<i>ТО-2 (включает в себя работы по ТО-1)</i>				
4	Сервер	Внешняя очистка от загрязнений	1 раз в месяц	
		Глубокая проверка антивирусом		
		Диагностика работоспособности Software		
		Диагностика работоспособности Hardware		
5	ПЭВМ	Внешняя очистка от загрязнений	1 раз в месяц	
		Глубокая проверка антивирусом		
		Диагностика работоспособности Software		
		Диагностика работоспособности Hardware		
6	Периферийное оборудование (принтер, сканер, факс)	Внешняя очистка от загрязнений	1 раз в месяц	
		Диагностика работоспособности		
7	Сетевое оборудование (модемы, роутеры,	Диагностика работоспособности	1 раз в месяц	

	коммутаторы)	Внешняя очистка от загрязнений		
8	Офисная АТС	Диагностика работоспособности	1 раз в месяц	
		Очистка от внешних загрязнений		
<i>ТО-3 (включает в себя работы по ТО-2)</i>				
8	Сервер	Внутренняя очистка от загрязнений	1 раз в полгода	
9	ПЭВМ	Внутренняя очистка от загрязнений	1 раз в полгода	
10	Принтер/факс	Внутренняя очистка от загрязнений	1 раз в полгода	
11	Сетевое оборудование+периферийное оборудование	Обновление внутреннего ПО	1 раз в полгода	При необходимости
12	Офисная АТС	Обновление сервисного ПО	1 раз в полгода	При необходимости
<b>Разовые работы</b>				
13	Диагностика возникших неисправностей Hardware	Выявление неисправных комплектующих. Рекомендации по устранению	По требованию	
14	Устранение неисправностей Hardware	Замена неисправных комплектующих	По требованию	Вновь устанавливаемые комплектующие оплачиваются отдельно
15	Диагностика возникших неисправностей Software	Выявление неисправностей в работе ПО	По требованию	
16	Установка, и настройка ПО	Установка дополнительного ПО предоставляемого заказчиком и настройка его под пользователя	По требованию	
17	Добавление пользователей в рабочую группу/домен	Настройка ПЭВМ пользователя на работу в рабочей группе/домене. Добавление учетной записи пользователя на сервере.	По требованию	
18	Добавление абонентских телефонов к Офисной АТС		По требованию	
19	Установка/настройка ОС	Установка и настройка операционной системы семейства Windows на ПЭВМ пользователя	По требованию	ОС предоставляется заказчиком, либо оплачивается отдельно.
<b>Дополнительные работы</b>				
20	Обучение персонала работе с ПО	Обучение персонала работе с установленным и вновь устанавливаемым ПО и периферийными устройствами	По требованию	
21	Телефонная консультация	Помощь в решение возникших вопросов по телефону	В течение рабочего дня	