

Общая информация о сервисных пакетах «IT Care Pack»

Услуги компании ИнфоТеСКо по технической поддержке оборудования и программного обеспечения с выездом к заказчику обеспечивают высококачественную помощь и техническую поддержку обслуживаемого оборудования, повышая время бесперебойной работы. Профилактическое обслуживание поможет заказчику избежать проблем благодаря своевременному выполнению операций, направленных на предупреждение сбоев.

Сервисный пакет «IT Care Pack» — это оферта, что в течение обусловленного периода, при выполнении условий, указанных в «Соглашении об обслуживании IT Care Pack», компания ИнфоТеСКо непосредственно, либо через авторизованных партнеров произведет техническое обслуживание (окажет предусмотренные сервисным пакетом услуги по обслуживанию) программного и аппаратного обеспечения.

Преимущества

- Повышение производительности и уменьшение времени простоев, вызванных ошибками программного обеспечения;
- Удобная техническая поддержка «на месте»;
- Быстрое решение проблем с помощью технических ресурсов компании ИнфоТеСКо.

Особенности обслуживания

- Дистанционная поддержка и диагностика проблем;
- Поддержка оборудования с выездом к заказчику;
- Работа до полного устранения неисправностей;
- Поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения;
- Дистанционный мониторинг и поддержка с помощью электронных средств связи (только для некоторых сервисных пакетов);
- Профилактическое обслуживание.

Информация для заказа

Каждый сервисный пакет идентифицируется уникальным кодом, состоящим из следующих полей:

ИТСР-КЛАСС-ТИП-ОПЦИЯ

КЛАСС — класс сервисного пакета, определяет обобщенный тип услуг (сервер, рабочая станция, сетевое оборудование и т.п.);

ТИП — обозначает тип сервисного пакета в рамках класса (например, подлежащие обслуживанию задачи, выполняемые на сервере);

ОПЦИЯ — опция, дополнительная услуга к сервисному пакету (например, увеличение количества выездов, или обслуживание дополнительного программного обеспечения).

Классы сервисных пакетов

- D — обслуживание рабочих станций;
- S — обслуживание серверов и серверных приложений (в т.ч. серверных приложений, функционирующих на рабочих станциях, без выделения отдельного сервера);
- N — обслуживание сетей и сетевого оборудования;
- O — обслуживание офисной техники: принтеры, копировальные, телефонные и факсимильные аппараты;
- I — установка и запуск в эксплуатацию.



Описание услуг, входящих в сервисные пакеты «IT Care Pack»

Услуги, входящие в состав всех сервисных пакетов

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|--|
| Анализ и решение проблем | <p>Компания ИнфоТеСКо предоставляет поддержку для решения явно проявляющихся проблем с программным обеспечением, которые заказчик может воспроизвести. Компания ИнфоТеСКо также поможет идентифицировать проблемы, которые трудно поддаются воспроизведению.</p> <p>Если проблема связана с оборудованием, заказчик будет проинформирован об этом.</p> <p>Сервисные пакеты ИТСР включают ежемесячное устранение неограниченного количества проблем, связанных с подлежащим обслуживанию аппаратным и/или программным обеспечением.</p> |
| Дистанционная поддержка и диагностика проблем | <p>По усмотрению компании ИнфоТеСКо и с согласия заказчика для облегчения решения проблемы могут быть использованы средства дистанционного доступа: телефонная связь, сеть Интернет.</p> |
| Ремонт оборудования | <p>В случае, если проблема связана с оборудованием ПК, специалисты компании ИнфоТеСКо произведут замену неисправного блока на аналогичный, при условии наличия его у Заказчика.</p> <p>В некоторых случаях возможна поставка аналогичного блока непосредственно компанией ИнфоТеСКо.</p> |
| Консультативная поддержка | <p>Консультативная поддержка предоставляется заказчику при возникновении трудностей с выбором и установкой программного и аппаратного обеспечения, а также при использовании продуктов, установленных в сетевых средах.</p> <p>Данный вид обслуживания не включает предоставление лицензий на программные пакеты или прохождение всех этапов установки с начала до конца.</p> |
| Обновления программных продуктов и документации | <p>Для некоторых программных продуктов, предусматривающих периодические обновления, такие обновления будут производиться специалистами компании ИнфоТеСКо, как только соответствующие обновления будут предоставлены производителем, либо компания ИнфоТеСКо может предоставить инструкции о том, как получить обновления продуктов непосредственно от производителя.</p> <p>Для некоторых поддерживаемых компанией ИнфоТеСКо программных продуктов заказчику может потребоваться загрузить обновления непосредственно с Web-узла производителя.</p> |
| Время приема обращений и время реакции | <p>Заявки о проблемах в рамках сервисных пакетов ИТСР принимаются с 9:00 до 18:00 в рабочие дни. Для решения проблем, которые требуют выезда специалиста, или удаленного доступа к компьютерной системе заказчика, время реакции не превышает следующего рабочего дня (обычно менее 4 часов).</p> |



Сервисный пакет ИТСР-D-РС (обслуживание рабочей станции)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|---|
| Поддержка работоспособности оборудования и ПО | Компания ИнфоТеСКо примет необходимые меры для решения возникающих проблем, обеспечения бесперебойного функционирования компьютерной техники заказчика, а так же предоставит рекомендации по использованию программного и аппаратного обеспечения. При отсутствии иной возможности решить проблему, специалистами компании ИнфоТеСКо может быть произведена повторная установка и настройка программного обеспечения при условии предоставления заказчиком необходимых лицензий на использование ПО, а так же дистрибутивов и документации, предоставленной производителем ПО. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|--|--|
| Операционная система | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Windows 98 (в т.ч. 98 SE); Microsoft Windows ME; Microsoft Windows 2000 (в т.ч. SP1, SP2, SP3 и SP4); Microsoft Windows XP (в т.ч. SP1, SP2 и SP3)● Ubuntu Linux 7.10 и старше; Mandriva Linux 2007 и старше; ALT Linux 4.0 и старше; ASP Linux 12 и старше |
| Системное ПО | <ul style="list-style-type: none">● Драйверы, поставляемые в комплекте с оборудованием или доступные на сайте производителя оборудования |
| Стандартное ПО | <ul style="list-style-type: none">● Программное обеспечение, поставляемое вместе с оборудованием для печати и/или сканирования документов● Программное обеспечение, входящее в комплект поставки операционной системы |
| Офисный пакет | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Office 97; Microsoft Office XP; Microsoft Office 2000; Microsoft Office 2003; Microsoft Office 2007● OpenOffice.Org версии 2.3 и старше |
| Система антивирусной защиты | <ul style="list-style-type: none">● Антивирус Dr.WEB для рабочих станций версии 4.44 и старше● Антивирус Касперского для рабочих станций версии 7.0 и старше |
| Архиватор | <ul style="list-style-type: none">● Архиватор WinRAR всех версий● Архиватор 7-Zip всех версий |
| Интернет, электронная почта, служба мгновенных сообщений | <ul style="list-style-type: none">● Интернет-браузер Microsoft Internet Explorer версии 6.0 и старше● Интернет-браузер Firefox версии 2.0 и старше● Почтовый клиент Microsoft Outlook Express версии 6.0 и старше● Почтовый клиент Thunderbird версии 1.5 и старше● IM-клиент Pidgin 2.4 и более новый● IM-клиент Microsoft Office Communicator 2005 и старше |
| Резервное копирование | <ul style="list-style-type: none">● Cobian Backup Black Moon |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-D-РС | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-D-РС-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТСР-D-РС-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-D-TS (обслуживание рабочего места - тонкий клиент)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|---|
| Поддержка работоспособности оборудования и ПО | Компания ИнфоТеСКо примет необходимые меры для решения возникающих проблем, обеспечения бесперебойного функционирования компьютерной техники заказчика, а так же предоставит рекомендации по использованию программного и аппаратного обеспечения. При отсутствии иной возможности решить проблему, специалистами компании ИнфоТеСКо может быть произведена повторная установка и настройка программного обеспечения при условии предоставления заказчиком необходимых лицензий на использование ПО, а так же дистрибутивов и документации, предоставленной производителем ПО. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|----------------------|--|
| Операционная система | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Windows CE Embedded, Microsoft Windows XP Embedded● Linux LTSP 5 и более новый● Thinstation 2.1 и выше |
| Системное ПО | <ul style="list-style-type: none">● Сетевой загрузчик gPXЕ 0.9.4 и более новый |
| Терминальный клиент | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft RDP Client● Linux rdesktop 1.5 и выше● VNC 4.1 и выше |

ВНИМАНИЕ!

Данный сервисный пакет не включает поддержку программного обеспечения, работающего на сервере приложений (терминальном сервере). Для поддержки и технического сопровождения терминального сервера предназначен сервисный пакет **ИТСР-S-TS**.

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-D-TS | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-D-TS-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТСР-D-TS-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Пакет ИТСР-S (обслуживание сервера, базовый уровень)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|---|
| Поддержка работоспособности оборудования и ПО | Компания ИнфоТеСКо примет необходимые меры для решения возникающих проблем, обеспечения бесперебойного функционирования компьютерной техники заказчика, а так же предоставит рекомендации по использованию программного и аппаратного обеспечения. При отсутствии иной возможности решить проблему, специалистами компании ИнфоТеСКо может быть произведена повторная установка и настройка программного обеспечения при условии предоставления заказчиком необходимых лицензий на использование ПО, а так же дистрибутивов и документации, предоставленной производителем ПО. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|--|--|
| Операционная система | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Windows 2000 Server (в т.ч. SP1, SP2, SP3 и SP4); Microsoft Windows 2003 Server (в т.ч. SP1, SP2 и SP3)● Ubuntu Linux 7.10 и старше; ALT Linux 4.0 и старше; ArchLinux 2007.08 и старше |
| Системное ПО | <ul style="list-style-type: none">● Драйверы, поставляемые в комплекте с оборудованием или доступные на сайте производителя оборудования |
| Стандартное ПО | <ul style="list-style-type: none">● Программное обеспечение, входящее в комплект поставки операционной системы и/или серверного оборудования |
| Система антивирусной защиты | <ul style="list-style-type: none">● Антивирус Dr.WEB для серверов версии 4.44 и старше● Антивирус Касперского для серверов версии 7.0 и старше |
| Системы резервного копирования | <ul style="list-style-type: none">● Cobian Backup Black Moon● rsync |
| Средства удаленного администрирования | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Remote Desktop● OpenSSH версии 4.7 и старше |
| Служба автоматического назначения адресов DHCP | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft DHCP Server● ISC DHCP Server версии 3 и старше |
| Служба разрешения имен Интернет DNS | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft DNS Server● ISC BIND Server версии 9 и старше |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|------------|---|
| ИТСР-S | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТCL-S-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |

**Сервисный пакет ИТСР-S-DC (сервер: контроллер домена)**

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|--|--|
| Поддержка функционирования службы контроллера домена | Специалисты компании ИнфоТеСКо проконтролируют работу службы контроллера домена и, при необходимости, внесут коррективы в системные настройки. Специалисты ИнфоТеСКо так же возьмут на себя управление учетными записями пользователей, в рамках оговоренного для всех сервисных пакетов количества обращений в службу технической поддержки. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|---------------------------|--|
| Служба контроллера домена | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Active Directory на базе Windows Server● Сервер SAMBA в роли контроллера домена Windows и службой OpenLDAP в роли хранилища данных об учетных записях пользователей |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-S-DC | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-DC-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТCL-S-DC-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-S-FS (файловый сервер)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|--|
| Поддержка функционирования службы общего доступа к файлам | Специалисты компании ИнфоТеСКо проконтролируют работу службы файлового сервера и, при необходимости, внесут изменения в настройки службы. Специалисты ИнфоТеСКо так же возьмут на себя управление общими папками и правами доступа к ним в рамках оговоренного для всех сервисных пакетов количества обращений в службу технической поддержки |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|--------------------------|---|
| Служба файлового сервера | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft File Sharing Services на базе Windows Server или Windows XP/2000/Vista● Сервер SAMBA в роли файлового сервера с/без ограничения доступа пользователей к общим файлам |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-S-FS | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-FS-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТCL-S-FS-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-S-TS (терминальный сервер приложений)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|--|
| Поддержка функционирования службы терминального сервера | Специалисты компании ИнфоТеСКо проконтролируют работу службы терминального сервера, а так же обеспечат ее бесперебойное функционирование и соответствие перечня приложений нуждам предприятия. Специалисты ИнфоТеСКо так же возьмут на себя управление общими папками и правами доступа к ним в рамках оговоренного для всех сервисных пакетов количества обращений в службу технической поддержки. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|--|--|
| Служба сервера приложений | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Terminal Services и Microsoft Terminal Server Licensing |
| Офисный пакет | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Office 97; Microsoft Office XP; Microsoft Office 2000; Microsoft Office 2003; Microsoft Office 2007● OpenOffice.Org версии 2.3 и старше |
| Архиватор | <ul style="list-style-type: none">● Архиватор WinRAR всех версий● Архиватор 7-Zip всех версий |
| Интернет, электронная почта, служба мгновенных сообщений | <ul style="list-style-type: none">● Интернет-браузер Microsoft Internet Explorer версии 6.0 и старше● Интернет-браузер Firefox версии 2.0 и старше● Почтовый клиент Microsoft Outlook Express версии 6.0 и старше● Почтовый клиент Thunderbird версии 1.5 и старше● IM-клиент Pidgin 2.4 и более новый● IM-клиент Microsoft Office Communicator 2005 и старше |

Внимание! Данный сервисный пакет предоставляется только для серверов MS Windows

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-S-TS | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-TS-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТCL-S-TS-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-S-WS (сервер интернет-приложений)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|--|---|
| Поддержка функционирования службы публичного веб-сервера | Специалисты компании ИнфоТеСКо обеспечат бесперебойную и безопасную работу опубликованного в сети Интернет или локальной сети предприятия веб-сервера. Специалисты ИнфоТеСКо так же обеспечат управление публикацией в сети Интернет или локальной сети предприятия веб-сайтов в рамках оговоренного для всех сервисных пакетов количества обращений в службу технической поддержки. Сопровождение собственно веб-сайтов, разработанных как сторонними разработчиками, так и компанией ИнфоТеСКо в данную услугу не входит. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|---|---|
| Служба Web-сервера | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Internet Information Server 5 или более новый● Apache Web Server 2.2 |
| Средства написания активных web-страниц | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Active Server Pages или Microsoft .NET Platform● Язык сценариев PHP 5.0 или старше |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-S-WS | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-WS-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТCL-S-WS-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-S-DB (сервер баз данных)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|--|--|
| Поддержка функционирования службы сервера баз данных | Специалисты компании ИнфоТеСКо обеспечат бесперебойную работу корпоративного сервера баз данных и обеспечат целостность баз данных и их резервное копирование. Управление содержимым баз данных, хранящихся на сервере, созданных как сторонними разработчиками, так и компанией ИнфоТеСКо в данную услугу не входит. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|-------------------|---|
| Служба сервера БД | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft SQL Server 2003 или более новый● Сервер MySQL версии 5 или более новый |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-S-DB | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-DB-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТCL-S-DB-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-S-IA (сервер доступа в интернет)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|---|
| Поддержка функционирования службы доступа в сеть Интернет | В данную услугу входят поддержка функционирования соединения с сетью Интернет с ограничением доступа по имени пользователя или адресу его компьютера. Так же в услугу входит сопровождение кеширующего прокси-сервера и службы учета потребленного пользователями трафика. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|------------------------------------|---|
| Служба трансляции адресов | <ul style="list-style-type: none">● Linux iptables● Windows Server NAT |
| Служба кеширующего прокси-сервера | <ul style="list-style-type: none">● SQUID 2.6.0 и старше● SmartSoft Traffic Inspector 1.5 и старше● Usergate 2.4 и старше |
| Служба учета потребленного трафика | <ul style="list-style-type: none">● Linux IPCAD● SmartSoft Traffic Inspector 1.5 и старше● Usergate 2.4 и старше |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-S-IA | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-IA-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТCL-S-IA-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-S-MX (сервер сообщений)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|---|
| Поддержка функционирования службы сервера сообщений | Специалисты компании ИнфоТеСКо обеспечат бесперебойную работу корпоративного сервера, управляющего обменом электронными сообщениями и письмами. В данную услугу входит кроме этого поддержка службы антивирусной и антиспам проверки входящей электронной корреспонденции. |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|--|---|
| Служба сервера отправки почты (SMTP) | <ul style="list-style-type: none">● Сервер MDAemon версии 9 и старше● Сервер hMailServer версии 4.3 и старше● Сервер Postfix версии 2.5 и старше |
| Служба сервера приема почты IMAP/POP3 | <ul style="list-style-type: none">● Сервер MDAemon версии 9 и старше● Сервер hMailServer версии 4.3 и старше● Сервер Courier IMAP версии 4.3 и старше● Сервер Dovecot версии 1.0 и старше |
| Служба антивирусной проверки почты | <ul style="list-style-type: none">● Антивирус Касперского для почтовых серверов версии 7 и старше● Антивирус Dr.WEB для почтовых серверов версии 4.44 и старше● Антивирус ClamAV версии 0.92 и старше |
| Служба фильтрации нежелательной почты (спам) | <ul style="list-style-type: none">● Служба SpamAssassin версии 3.2 и старше |
| Служба обмена мгновенными сообщениями | <ul style="list-style-type: none">● Microsoft Live Communication Server● Ignite Openfire 3.5 и новее |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------|---|
| ИТСР-S-MX | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-S-MX-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТСР-S-MX-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |

**Сервисный пакет ИТСР-N (локальная сеть - базовый)**

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|---|
| Поддержка функционирования локальной компьютерной сети малого предприятия | <p>Специалисты компании ИнфоТеСКо обеспечат бесперебойную работу компьютерной сети, построенной на неуправляемом сетевом оборудовании и медных проводных линиях связи, работающую на скорости 10 или 100 Мбит/с или 1 Гбит/с.</p> <p>В случае выхода из строя аппаратного обеспечения будут даны рекомендации по приобретению нового оборудования. По согласованию с клиентом может быть предоставлена временная замена для вышедшего из строя оборудования.</p> <p>Ограничение на суммарное количество портов активного сетевого оборудования — 48.</p> <p>В данную услугу не входит поддержка интеллектуального сетевого оборудования, оптических и беспроводных линий связи.</p> |

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках сервисного пакета:

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|--|--|
| Служба общего доступа к файлам и принтерам | ● Microsoft Windows File Sharing Service ● SAMBA версии 3.0 и новее |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|-------------------|---|
| ИТСР-N | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-N-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТСР-N-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |



Сервисный пакет ИТСР-N-SGW (интернет-шлюз SOHO)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|---|---|
| Поддержка распределения доступа в Интернет при помощи интернет-шлюза для малого офиса | <p>Специалисты компании настроят доступ в сеть Интернет и обеспечат функционирование сетевых шлюзов, предназначенных для сектора SOHO (малый офис) различных производителей.</p> <p>Так же будет обеспечена базовая защита от несанкционированного доступа к сети Интернет (в пределах функционала, доступного на конкретном устройстве).</p> <p>Ограничение на суммарное количество пользователей Интернет — 16.</p> <p>В данную услугу не входит учет и ограничение потребляемого пользователями трафика.</p> |

ВНИМАНИЕ!

Данный сервисный пакет не включает поддержку учета и ограничения объема потребляемого отдельными пользователями трафика. Если Вам необходима статистика потребления трафика по отдельным пользователям, Вам следует обратить внимание на сервисный пакет **ИТСР-S-IA**.

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|--------------|---|
| ИТСР-N-SGW | Предоставление услуги в течение 1 месяца без ограничения количества выездов |
| ИТСР-N-SGW-1 | Однократный выезд для идентификации и решения одиночной проблемы с одним экземпляром компьютерной техники |
| ИТСР-N-SGW-L | Модификация сервисного пакета, включающая 1 плановое прибытие специалиста для проведения сервисного обслуживания. Внеплановые обращения оплачиваются заказчиком отдельно. При заказе более 1 сервисного пакета, условие единственного планового прибытия распространяется на всю группу компьютерной техники. |

Сервисный пакет ИТСР-I-S (установка сервера: базовый уровень)

Перечень услуг, предоставляемых в рамках сервисного пакета

| Услуга | Особенности предоставления |
|--|--|
| Установка и базовое конфигурирование сервера предприятия | <p>Специалисты компании согласуют с заказчиком набор сервисов и произведут установку и настройку базового набора программного обеспечения сервера предприятия.</p> <p>В данную услугу не входит стоимость аппаратного обеспечения и лицензий на программное обеспечение.</p> |

Перечень программного обеспечения, устанавливаемого в рамках сервисного пакета

| Тип ПО | Наименования программного обеспечения |
|--|---|
| Операционная система | <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft Windows 2000 Server (в т.ч. SP1, SP2, SP3 и SP4); Microsoft Windows 2003 Server (в т.ч. SP1, SP2 и SP3) ● Ubuntu Linux 8.04 и старше; ALT Linux 4.0 и старше; ArchLinux 2007.08 и старше |
| Системное ПО | <ul style="list-style-type: none"> ● Драйверы, поставляемые в комплекте с оборудованием или доступные на сайте производителя оборудования |
| Стандартное ПО | <ul style="list-style-type: none"> ● Программное обеспечение, входящее в комплект поставки операционной системы и/или серверного оборудования |
| Система антивирусной защиты | <ul style="list-style-type: none"> ● Антивирус Dr.WEB для серверов версии 4.44 и старше ● Антивирус Касперского для серверов версии 7.0 и старше |
| Системы резервного копирования | <ul style="list-style-type: none"> ● Cobian Backup Black Moon ● rsync |
| Средства удаленного администрирования | <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft Remote Desktop ● OpenSSH версии 4.7 и старше |
| Служба автоматического назначения адресов DHCP | <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft DHCP Server ● ISC DHCP Server версии 3 и старше |
| Служба разрешения имен Интернет DNS | <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft DNS Server ● ISC BIND Server версии 9 и старше |

Варианты оказания услуг в рамках сервисного пакета

| Код пакета | Краткое описание |
|------------|--|
| ИТСР-I-S-W | Установка сервера на базе ОС Windows и сопутствующего ПО. Не включает стоимость лицензий на ОС Windows и прочее коммерческое ПО. |
| ИТСР-I-S-L | Установка сервера на базе ОС Linux и сопутствующего ПО. Не включает стоимость лицензий на коммерческое ПО. |