

Порядок предоставления работ и услуг по поддержке, диагностике и настройке оборудования клиента

1. Перечень и состав работ и услуг по поддержке, диагностике и настройке оборудования клиента (далее - услуги).

1.1. Поддержка рабочих станций (персональных компьютеров, ноутбуков и планшетов) и структурированных кабельных систем (СКС):

- установка и настройка программно-аппаратного обеспечения рабочих станций;
- подключение и настройка периферийных устройств (принтеры, сканеры, источники бесперебойного питания (ИБП) т.д.);
- диагностика и устранение неисправностей в работе программно-аппаратного обеспечения рабочих станций и периферийных устройств, подключённых к ним;
- создание/изменение/удаление учетных записей пользователей (локальных, доменных, облачных);
- подключение, отключение, физическое перемещение рабочих станций между рабочими местами;
- диагностика и устранение неисправностей СКС.

1.2. Поддержка серверов и активного сетевого оборудования:

- установка и настройка программно-аппаратного обеспечения серверов;
- настройка служб Windows Server: ADDS, DHCP, DNS, WINS, RDS, RDG, Hyper-V, WSUS, File Server, Print Server, IIS;
- настройка серверов баз данных: MS SQL, Oracle, MySQL, PostgreSQL;
- настройка гипервизоров: MS Hyper-V, VMware ESXi, Proxmox, KVM;
- настройка активного сетевого оборудования: межсетевой экран (брандмауэр), объединение удалённых офисов (site-to-site VPN), статическая маршрутизация;
- диагностика и устранение неисправностей в работе аппаратного обеспечения серверов (процессор, память, накопители системы хранения, блоки питания) и подключённых к ним устройствам (ИБП, KVM и т.д.);
- настройка систем хранения данных (NAS) начального уровня и SMB;
- настройка систем резервного копирования и восстановление данных из резервных копий;
- поддержка облачных сервисов: Office 365, Exchange Online, Azure, Google, Amazon, Yandex и т.д.;
- телефония: настройка аналоговых/цифровых/IP АТС, построение VoIP-систем;
- настройка систем контроля и управления доступом (СКУД) и серверов видеонаблюдения.

1.3. Поддержка, настройка и проектирование ИТ-инфраструктур:

- кластеризация сервисов и приложений;
- настройка систем хранения данных (SAN, NAS) уровня предприятия;
- проектирование LAN/WAN, WLAN, VLAN;
- технологии мониторинга и управления сетью;
- разработка планов аварийного восстановления и обработки отказа критичных ИТ-систем;
- проектирование служб глобального каталога (Active Directory), MS SQL Server, IIS, Oracle и т.д.;
- проектирование и развертывание инфраструктуры Public Key Infrastructure (PKI);
- проектирование ИТ-инфраструктур с использованием облачных/гибридных сервисов: Office 365, Exchange Online, Azure, Google, Amazon, Yandex и т.д.;
- проектирование, развертывание и поддержка решений для совместной работы: Microsoft Exchange Server, Cisco Jabber, Microsoft Lync, Sharepoint;
- настройка активного сетевого оборудования: IDS/IPS, сложная система маршрутизации, проприетарные/нераспространенные протоколы;
- реализация и поддержка нетиповых программно-аппаратных решений.

2. Для оказания услуги необходимо заявление, оформленное клиентом на фирменном бланке клиента.

3. Стоимость услуги регулируется Прейскурантом компании и зависит от нормо-часов, в течение которых клиенту предоставлялась услуга.

4. Минимальный период предоставления услуги – два нормо-часа. В случае если клиент воспользовался услугой в течение меньшего периода, стоимость услуг рассчитывается за два нормо-часа.

5. По факту оказания услуги оформляется и подписывается акт выполненных работ.

6. Стоимость услуги будет отражена в регулярном счете клиента за месяц, в котором услуга была оказана.

7. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, опубликовав изменения на официальном сайте www.a1.by.
8. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг электросвязи, заключенного между клиентом и компанией, а также иными Порядками оказания услуг компании.