

## Объем услуги «ИТ-аутсорсинг» на абонентском обслуживании

Объем ИТ-услуги «обслуживание», в том числе обслуживание компьютерного парка из рабочих станций и/или принтеров/МФУ и/или серверов и/или ip телефонов, роутера включает в себя:

### 1. Обслуживание рабочей станции;

1.1. Установка, настройка и обновление операционных систем (дистрибутивы предоставляются Абонентом);

1.2. Установка и настройка антивирусного ПО (дистрибутивы предоставляются Абонентом);

1.3. Лечение от вирусов и удаление вредоносного ПО;

1.4. Установка и настройка офисного, не специализированного, ПО для работы с текстами, таблицами, электронной почтой, интернет, мультимедиа, обмена мгновенными сообщениями и др., необходимого для ежедневной работы персонала;

1.5. Настройка сетевых подключений;

1.6. Установка и настройка драйверов периферийных устройств;

1.7. Замена комплектующих при поломке или модернизации рабочих станций (комплектующие предоставляются Абонентом или оплачиваются отдельно).

### 2. Поддержка сервера:

- Резервное копирование;

- Контроль доступа к ресурсам;

- Обновление ОС и ПО;

- Мониторинг нагрузки сервера;

- Изменение конфигурации ПО по необходимости, установка дополнительного ПО;

- Обработка сообщений системы о наличии возможных проблем;

- Анализ логов работы базового ПО и серверных приложений;

- Разработка скриптов для автоматического выполнения заданий

2.1. Замена комплектующих при поломке или модернизации рабочих станций (комплектующие предоставляются Абонентом или оплачиваются отдельно).

2.2. Удаленное администрирование посредством ПО с использованием шифрованного канала

3. Удаленное администрирование посредством ПО TeamViewer с использованием шифрованного канала;

4. Настройка активного сетевого оборудования;

5. Время работы по обращениям: с 09:00 до 18:00 (по московскому времени), будние дни;

6. Прием обращений круглосуточно: электронная почта: [tp@obit.ru](mailto:tp@obit.ru); телефон: +7 (812) 622-0003.