



## Managed Services – Λίστα υπηρεσιών (ενδεικτικά)

Οι τελικές υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται διαμορφώνονται ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτη. Παρακάτω περιγράφεται το βασικό set υπηρεσιών:

Εργασία	Συχνότητα
<b>Γενικές εργασίες</b>	
ΔΩΡΕΑΝ ώρες επίσκεψης τεχνικού σε ετήσια βάση (αναλόγως το συμβόλαιο)	Εάν χρειαστεί
Παροχή απομακρυσμένης βοήθειας στους χρήστες	Όταν χρειαστεί
Αναφορές με χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση, τη χρήση και τη συντήρηση της μηχανογραφικής υποδομής	3-Μηνιαία
<b>Κεντρικοί Υπολογιστές (Servers)</b>	
Παρακολούθηση διαθεσιμότητας	Συνεχώς
Διαχείριση Servers	Όταν χρειαστεί
Παρακολούθηση και Διαχείριση Active Directory	Συνεχώς
Παρακολούθηση των κρίσιμων υπηρεσιών (services)	Συνεχώς
Παρακολούθηση και Διαχείριση Exchange Server	Συνεχώς
Διαχείριση αντιγράφων ασφαλείας (backup)	Όταν χρειαστεί
Επανεκκίνηση servers	Όταν χρειαστεί
Έλεγχος ορθής λειτουργίας backup	Καθημερινά
Παρακολούθηση πόρων (CPU, RAM, Disk Space)	Συνεχώς
Παρακολούθηση αρχείου συμβάντων (Event Log )	Συνεχώς
Λειτουργία defrag και chkdsk	Περιοδικά
Ενημέρωση λειτουργικού με Service Packs, Patches και Hotfixes	Περιοδικά
<b>Ενημέρωση του πελάτη σε κρίσιμες περιπτώσεις</b>	Όταν χρειαστεί
- Χαμηλή διαθέσιμη μνήμη, χαμηλός διαθέσιμος χώρος στον σκ. δίσκο	
- Προβλήματα στους σκληρούς δίσκους	
- Εμφάνιση άλλου κρίσιμου προβλήματος	
<b>Σταθμοί Εργασίας (Desktops)</b>	
Διαχείριση Desktops	Όταν χρειαστεί
Παρακολούθηση εγκατεστημένου λογισμικού (software management)	Περιοδικά
Παρακολούθηση διαθέσιμου hardware (asset management)	Περιοδικά
Παρακολούθηση πόρων (CPU, RAM, Disk Space)	Συνεχώς
Παρακολούθηση αρχείου συμβάντων (Event Log )	Συνεχώς
Λειτουργία defrag και chkdsk	Περιοδικά
Ενημέρωση λειτουργικού με Service Packs, Patches και Hotfixes	Περιοδικά
<b>Δίκτυο και άλλες συσκευές</b>	
Παρακολούθηση γενικής λειτουργίας και απόδοσης	Συνεχώς
Παρακολούθηση δικτυακών συσκευών που είναι SNMP enabled	Συνεχώς
Παρακολούθηση και εσωτερική διαχείριση διαθεσιμότητας Internet	Συνεχώς
Παρακολούθηση Network Printers	Όταν χρειαστεί
Διαχείριση άλλων δικτυακών συσκευών	Όταν χρειαστεί
<b>Ασφάλεια</b>	
Παρακολούθηση ενημερώσεων antivirus - antispyware	Συνεχώς
Δοκιμές καλής λειτουργίας των αντιγράφων ασφαλείας (backup)	Ετήσια
Παραμετροποίηση και διαχείριση Firewall	Όταν χρειαστεί
Διαχείριση παραμέτρων ασφαλείας	Όταν χρειαστεί
- Password Policy	
- File access Policy	
- Audit Policy	
- User Rights Assignment	

## Managed Services – Χρόνοι απόκρισης (ενδεικτικά)

Οι χρόνοι απόκρισης καθορίζονται ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτη. Παρακάτω περιγράφεται το βασικό σετ χρόνων απόκρισης:

Είδος προβλήματος	Προτ/τα	Χρόνος απόκρισης μέσω απομ/νης υποστήριξης	Χρόνος απόκρισης μέσω επίσκεψης	Χρόνος επίλυσης
Critical degradation of service (business critical functions unavailable)	1	Μέχρι 1 ώρα	Μέχρι 3 ώρες	Το ταχύτερο δυνατό
Significant degradation of service (business critical functions or large percentage of users affected)	2	Μέχρι 1,5 ώρα	Μέχρι 5 ώρες	Το ταχύτερο δυνατό
Limited degradation of service (business process can continue, limited users affected)	3	Μέχρι 2,5 ώρες	Μέχρι 24 ώρες	Το ταχύτερο δυνατό



**CONTACT TODAY**

Tel: 211 800 888 1 - Fax: 210 96 06 136  
e-mail: [info@irev4.gr](mailto:info@irev4.gr) - web: [www.irev4.gr](http://www.irev4.gr)