



Аутсорсинг IT инфраструктуры

Заключив договор IT аутсорсинга с нами, вы получаете доступ к группе профессиональных IT экспертов с единой точкой контактов в режиме 24/7/365
Эффективно предоставим услуги IT аутсорсинга, компаниям с численностью сотрудников от 100 до 25 000 человек.

Приём заявок по заключенным договорам ведётся, по телефонам и сервисам, указанным в договоре, в режиме 24/7/365.
Мы работаем для Вас 24 часа в сутки, семь дней в неделю, 365 дней в году.

Стандарты работы Rubicon

- Круглосуточная техническая поддержка 24/7;
- Количество экстренных выездов специалиста не ограничено (включено в абонентское обслуживание);
- Оперативность. Прибытие инженера в течение от 15 минут до 2 часов;
- Комфортные цены;
- Высокий уровень оперативного устранения неполадок, для поддержания бесперебойной работы IT-инфраструктуры вашего бизнеса;
- Конфиденциальность информации клиента подтверждается «Соглашением о неразглашении»;
- Компетентность. Нам доверяют свою IT-инфраструктуру крупнейшие компании;
- Ежемесячная отчётность;
- Подстраиваем нашу работу и постоянно улучшаем наш сервис конкретно под взаимодействие с задачами и потребностями вашего бизнеса;
- Минимальная бюрократия при работе и максимальная лояльность по отношению к клиенту.

Типовой SLA – RUBICON (Внесение изменений в SLA возможно по соглашению сторон.):

1) Перечень производимых работ (Перечень работ по установке дополнительного оборудования, производится на основании согласованного технического задания.)

Наименование работ:

Обеспечение функционирования персональных рабочих станций (ПРС)

- ежеквартальные планово-профилактические работы, в случае полного отсутствия выездов инженера по текущему кварталу, на указанный объект
- подключение на месте новой ПРС
- устранение неполадок в работе ПРС
- замена комплектующих ПРС (комплектующие предоставляются Заказчиком отдельно и не входят в стоимость обслуживания)

Обеспечение функционирования оргтехники (систем печати, сканирования и копирования)

- установка оборудования
- устранение неисправностей на месте или удалённо (замены комплектующих и разбор оборудования не производится)
- конфигурирование и администрирование специального ПО для обеспечения сетевой печати и сканирования (при поддержке сетевой печати)
- замена оборудования (подключение, установка новых драйверов, подключение по сети) (оборудование на замену предоставляется Заказчиком)

Обеспечение работоспособности локальной вычислительной сети (ЛВС)

- конфигурирование и администрирование активного сетевого оборудования, устранение неполадок
- замена оборудования (оборудование на замену предоставляется Заказчиком из подменного фонда, или покупается за счет Заказчика)
- мелкий сетевой ремонт (замена патч-кордов и сетевых розеток)

Замена IT-оборудования в офисе (данный блок работ оплачивается отдельно)

- аудит и дальнейший анализ состояния IT-оборудования в офисе, формирование отчета
- транспортировка оборудования со склада Заказчика или склада ответственного хранения до места расположения
- подбор и закупка оборудования (спецификацию указывает Заказчик, оборудование оплачивается отдельно)
- сборка, подключение и настройка оборудования нового офиса
- сохранение данных со старого оборудования, перенос на новое
- проверка работы оборудования, сдача работы Заказчику

2) Финансовые гарантии

2.1) Финансовыми гарантиями качественного обслуживания, являются штрафы за несоблюдение SLA и высокий уровень подготовки обслуживающих специалистов, соблюдающих SLA.

2.2) В команду специалистов всегда входят:

- Персональный консультант, принимающий заявки на срочные вызовы;
- Координатор рабочей группы, определяющий тип технической проблемы и принимающий решение о выборе в пользу специалиста, необходимого для полноты решения задачи.
- Технический персонал различной категории: техники и инженеры.
- Технический специалист, производящий контроль за работоспособностью сети и компьютеров.

3) ВРЕМЯ РЕАКЦИИ

3.1) Описание проблем и время реакции Исполнителя на данные проблемы указаны в Таблице №1

Таблица №1

Краткое описание проблемы	Время реакции	Время прибытия технического специалиста	Время выполнения заявки	Время выполнения заявки с подменным фондом оборудования
Невозможность работы офиса	15 минут	2 – 4 часа	До 4 часов	До 1 часа
Затруднена работа одного из пользователей или всего офиса	15 минут	До 6 часов	До 24 часов	До 1 часа
Изменение в инфраструктуре офиса, проведение профилактики, требующей полного отключения оборудования	40 мин	до 12 часов	до 24 часов	До 8 часов

Заказчик получает СКИДКУ на обслуживание любого типа IT аутсорсинга, в случае исполнения следующих условий:

При оплате аванса за 6 месяцев предоставляется скидка в размере = 30 дней (Один месяц) обслуживания в подарок (Шестой месяц = бесплатно), также на 5 месяцев скидка = 50%. Выгоду составляет сумма =1,5 месяца обслуживания = 25% от обслуживания за 6 месяцев.

При оплате аванса за 12 месяцев предоставляется скидка в размере = 60 дней (Одиннадцатый и двенадцатый месяцы = бесплатно, то есть два месяца = бесплатно), также на 8, 9, 10 месяцев скидка 50%. Выгоду составляет сумма = 3,5 месяца обслуживания = 29,16 % от обслуживания за 12 месяцев.



№1) Комплексный IT аутсорсинг

Комплексный IT аутсорсинг с финансовыми гарантиями соблюдения SLA.

При несоблюдении SLA - действует понижающий коэффициент стоимости услуг или услуга считается оказанной бесплатно.

Комплексный IT аутсорсинг в формате 24/7/365

Количество выездов инженера не ограничено. Комплексный IT аутсорсинг в качестве готового продукта подразумевает оказание всей необходимой технической поддержки и помощи.

В комплексный IT аутсорсинг входит: (с учётом единого SLA и фиксированной стоимости обслуживания)

- IT аутсорсинг компьютеров (ASUS, ACER, DELL, HP, IBM, LENOVO, PANASONIC, LG, APPLE, EPSON, FUJITSU, SAMSUNG);
- IT аутсорсинг серверов (DELL EMC, HPE, HUAWEI, IBM, LENOVO, FUJITSU, INSPUR ELECTRONICS, ДРУГИЕ);
- IT аутсорсинг оргтехники (HP, PANASONIC, EPSON, TOSHIBA, KYOCERA, BROTHER, XEROX, OKI, CANON, RICOH, SHARP, LEXMARK, SAMSUNG, PHILIPS, ДРУГИЕ);
- IT аутсорсинг сетевого оборудования (PANASONIC, TP-LINK, D-LINK, ZYXEL, UBIQUITI, CISCO, MIKROTIK, ASUS, BELKIN, APC, POLYCOM, DYNAMIX, EDIMAX, HYPERLINE, DELL, HPE, LENOVO, HUAWEI, ДРУГИЕ);
- IT аутсорсинг телефонии (CISCO, AVAYA, YEALINK, JABRA, TELECOM, ITS, ADDPAC, POLYCOM, RTX, OPENVOX, DRAY TEK, ДРУГИЕ);
- IT аутсорсинг видеонаблюдения (HIKVISION, HIWATCH, TANTOS, AXIS, DANUA, ITV|AXXONSOFT, BEWARD, PERCO, CAME, VPT, ДРУГИЕ);
- IT аутсорсинг СКУД (PERCO, PARSEC, BEWATOR, BOLID, ДРУГИЕ);
- IT аутсорсинг СКС (TP-LINK, D-LINK, CISCO, ALLIED TELESIS, HYPERLINE, LEGRAND, ДРУГИЕ);
- IT аутсорсинг (ККТ) контрольно-кассовой техники
- IT аутсорсинг ПО (Windows, Linux, macOS).

При комплексном IT аутсорсинге все консультации для заказчиков IT аутсорсинга - оказываются совершенно бесплатно.

В рамках комплексного IT аутсорсинга основной задачей нашей компании и главным для нас приоритетом является - своевременный, быстрый и доступный всем без исключения IT сервис. Включающий в себя: помощь, поддержку, обслуживание, услуги для решения IT задач заказчика.

Консультации по использованию ПО, обучению корректной эксплуатации IT инфраструктуры осуществляются путём консультации IT специалистом нашей компании – сотрудников и менеджеров заказчика по телефону и сети интернет, без ограничения количества обращений для заказчика и его сотрудников.

Стоимость пакета «комплексный IT аутсорсинг» на 1 месяц:

Для: магазина, офиса, склада, кинотеатра, отеля, фабрики, завода, прилегающей территории, детской площадки, стадиона, парковки, зоны отдыха клуба и т.п.

30 торговых точек = 2 000 000 (Два миллиона) тенге;

50 торговых точек = 2 250 000 (Два миллиона, двести пятьдесят тысяч) тенге;

100 торговых точек = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;

200 торговых точек = 5 500 000 (Пять миллионов, пятьсот тысяч) тенге;

300 торговых точек = 7 000 000 (Семь миллионов) тенге;

400 торговых точек = 9 500 000 (Девять миллионов, пятьсот тысяч) тенге;

500 торговых точек = 11 500 000 (Одиннадцать миллионов, пятьсот тысяч) тенге;

600 торговых точек = 13 500 000 (Тринадцать миллионов, пятьсот тысяч) тенге;

1 200 торговых точек = 25 000 000 (Двадцать пять миллионов) тенге;

Заказчик получает СКИДКУ на обслуживание любого типа IT аутсорсинга, в случае исполнения следующих условий:

При оплате аванса за 6 месяцев предоставляется скидка в размере = 30 дней (Один месяц) обслуживания в подарок (Шестой месяц = бесплатно), также на 5 месяцев скидка = 50%. Выгоду составляет сумма = 1,5 месяца обслуживания = 25% от обслуживания за 6 месяцев.

При оплате аванса за 12 месяцев предоставляется скидка в размере = 60 дней (Одиннадцатый и двенадцатый месяцы = бесплатно, то есть два месяца = бесплатно), также на 8, 9, 10 месяцев скидка 50%. Выгоду составляет сумма = 3,5 месяца обслуживания = 29,16 % от обслуживания за 12 месяцев.



№1.1) IT аутсорсинг подсистем

Название	Описание	Цена. тг	Кол-во	Сумма. тг
IT Аутсорсинг Персональных рабочих станций (ПРС)	IT аутсорсинг компьютеров (ПРС), осуществляется путём выезда специалиста, минимум 1-2 раза в месяц к заказчику, включает не ограниченное количество аварийных выездов; при этом даётся фиксированная ежемесячная стоимость, которая не подлежит изменению в течении года, что позволяет заказчику контролировать свои издержки. Также осуществляется вся необходимая удалённая техническая поддержка и помощь в качестве системного администратора. Если компьютерная техника новая и на гарантии от производителя, стоимость IT аутсорсинга компьютеров может быть снижена, если у техники значительно выработан ресурс стоимость ит аутсорсинга компьютеров может быть увеличена.	10 000,00	До 30 ПРС	300 000,00 за 30 ПРС
		7 500,00	До 50 ПРС	375 000,00 за 50 ПРС
		5 000,00	До 100 ПРС	500 000,00 за 100 ПРС
	Стоимость IT аутсорсинг компьютеров (ПРС), по запросу заказчика (Месяц / пол года / год):	5 000,00	72 ПРС	<ul style="list-style-type: none"> 360 000,00 – месяц 2 160 000,00 – пол года 4 320 000,00 – год
	Стоимость IT аутсорсинг компьютеров (ПРС), по запросу заказчика, с предоплатой за 6 месяцев (месяц / пол года / год):	3 750,00	72 ПРС	<ul style="list-style-type: none"> 270 000,00 – месяц 1 620 000,00 – пол года 3 240 000,00 – год
Стоимость IT аутсорсинг компьютеров (ПРС), по запросу заказчика, с предоплатой за 12 месяцев (месяц / пол года / год):	3 541,66	72 ПРС	<ul style="list-style-type: none"> 255 000,00 – месяц 1 530 000,00 – пол года 3 060 000,00 – год 	
IT Аутсорсинг системы контроля и управления доступом (СКУД)	IT аутсорсинг СКУД, осуществляется выездом специалиста на территорию к заказчику. IT аутсорсинг СКУД включает в себя неограниченное количество выездов специалистов по обслуживанию СКУД. IT аутсорсинг СКУД входит: профилактика СКУД, настройка СКУД, техническая поддержка СКУД, услуги системного администратора СКУД. В стоимость IT аутсорсинга СКУД, входит обслуживание одной группы устройств, в которую входит: считыватель, контроллер, замок электронный, кнопка выхода, доводчик.	10 000,00	3 СКУД	При ежемесячной оплате <ul style="list-style-type: none"> 30 000,00 – месяц 180 000,00 – пол года 360 000,00 – год
		7 500,00	3 СКУД	При предоплате за 6 месяцев <ul style="list-style-type: none"> 22 500,00 – месяц 135 000,00 – пол года 270 000,00 – год
		7 083,33	3 СКУД	При предоплате за 12 месяцев <ul style="list-style-type: none"> 21 250,00 – месяц 127 500,00 – пол года 255 000,00 – год
IT Аутсорсинг структурированной кабельной сети (СКС)	IT аутсорсинг СКС осуществляется выездом на территорию к заказчику. IT аутсорсинг СКС подразумевает неограниченное количество выездов. Возможно обслуживание СКС и мониторинг СКС удалённо. СКС представляет собой иерархическую кабельную систему, смонтированную в здании или в группе зданий, состоящую из структурных подсистем. IT аутсорсинг СКС включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> главный кросс (МС); кабель магистральной подсистемы первого и второго уровня; промежуточные кроссы (IC); горизонтальные кроссы (HC) и кабели горизонтальной подсистемы; а также: <ul style="list-style-type: none"> консолидационные точки (СР); многопользовательские телекоммуникационные розетки (МуТОА или МуТО); телекоммуникационные розетки (ТО); и другие элементы. Стоимость IT аутсорсинга СКС, рассчитывается за обслуживание СКС к каждому рабочему месту и к каждой точке подключения локальной сети (ТПЛС), не входящей в другие категории (СВН, СКУД и т.д.)	2 000,00	80 ТПЛС	При ежемесячной оплате <ul style="list-style-type: none"> 160 000,00 – месяц 960 000,00 – пол года 1 920 000,00 – год
		1 500,00	80 ТПЛС	При предоплате за 6 месяцев <ul style="list-style-type: none"> 120 000,00 – месяц 720 000,00 – пол года 1 440 000,00 – год
		1 416,66	80 ТПЛС	При предоплате за 12 месяцев <ul style="list-style-type: none"> 113 333,00 – месяц 680 000,00 – пол года 1 360 000,00 – год
IT Аутсорсинг серверов	IT аутсорсинг серверов, представляет собой сопровождение серверов и систем хранения данных (СХД). Для обеспечения максимальной отказоустойчивости серверного оборудования в большинстве случаев необходимы круглосуточный мониторинг, а также ИТ ресурсы способные помочь быстрому восстановлению работоспособности серверов в случае возникновения сбоя. IT аутсорсинг серверов осуществляется путём выезда специалиста, как минимум 1 раз в месяц на территорию где находится физический сервер. IT аутсорсинг серверов включает – техническое обслуживание серверов также осуществляется удалённое обслуживание и непрерывный мониторинг серверов, оказывается помощь системного администратора. IT аутсорсинг серверов от Rubicon, обеспечит максимальную отказоустойчивость серверного оборудования их постоянную работу и снижение расходов на IT. IT аутсорсинг серверов включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> администрирование, мониторинг и обновление системных приложений; обслуживание виртуальных серверов; поддержку систем хранения данных; проведение резервного копирования; восстановление информации; устранение неполадок; ремонт оборудования; планово-профилактические работы. Типы обслуживаемых серверов: <ul style="list-style-type: none"> Сервер рабочей группы. Сервер контроллер домена, Domain Controller server. Прокси Сервер - шлюз в Интернет. Сервер электронной почты. Mail Server. Веб сервер, сервер web приложений. Терминальный сервер. Сервер баз данных. Database server. Файловый сервер. Серверы приложений «Беспроводной» сервер Брандмауэры, файрволлы. Серверы DHCP Серверы FTP Принт-серверы Домашний сервер IT аутсорсинг серверов, позволяет сервисы вашего предприятия сделать доступными в режиме 24x7x365. При возникновении проблемы большинство инцидентов опытные специалисты способны устранить в течение часа. Стоимость IT аутсорсинга серверов складывается из расчета на обслуживание каждой единицы физического сервера. Если сервер новый, то стоимость аутсорсинга серверов может быть снижена, если ресурс сервера существенно выработан, то стоимость аутсорсинга серверов может быть увеличена.	20 000,00	10 шт. *(9 шт.)	При ежемесячной оплате <ul style="list-style-type: none"> 180 000,00 – месяц 1 080 000,00 – пол года 2 160 000,00 – год
		15 000,00	10 шт. *(9 шт.)	При предоплате за 6 месяцев <ul style="list-style-type: none"> 135 000,00 – месяц 810 000,00 – пол года 1 620 000,00 – год
		14 166,66	10 шт. *(9 шт.)	При предоплате за 12 месяцев <ul style="list-style-type: none"> 127 500,00 – месяц 765 000,00 – пол года 1 530 000,00 – год



№2) Решение IT инцидентов

Восстановление работы IT инфраструктуры:

Срочное восстановление работоспособности торговой точки возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком.

Пакет восстановления работы торговой точки включает в себя:

Восстановление работы торговой точки при единоразовом выходе из строя любого количества оборудования (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники).

Ниже указан перечень оборудования, который включён в пакет, без ограничения по количеству техники. Пакет включает 1 восстановление работы торговой точки - рассчитан на 12 месяцев и оформляется на конкретно определённый адрес.

- Восстановление работы компьютеров (ASUS, ACER, DELL, HP, IBM, LENOVO, PANASONIC, LG, APPLE, EPSON, FUJITSU, SAMSUNG, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы серверов (DELL EMC, HPE, HUAWEI, IBM, LENOVO, FUJITSU, INSPUR ELECTRONICS, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы оргтехники (HP, PANASONIC, EPSON, TOSHIBA, KYOCERA, BROTHER, XEROX, OKI, CANON, RICOH, SHARP, LEXMARK, SAMSUNG, PHILIPS, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы сетевого оборудования (PANASONIC, TP-LINK, D-LINK, ZYXEL, UBIQUITI, CISCO, MIKROTIK, ASUS, BELKIN, APC, POYCOM, DYNAMIX, EDIMAX, HYPERLINE, DELL, HPE, LENOVO, HUAWEI, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы телефонии (CISCO, AVAYA, YEALINK, JABRA, TELECOM, ITS, ADDPAC, POLYCOM, RTX, OPENVOX, DRAY TEK, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы видеонаблюдения (HIKVISION, HIWATCH, TANTOS, AXIS, DANUA, ITV|AXXONSOFT, BEWARD, PERCO, CAME, BPT, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы СКУД (PERCO, PARSEC, BEWATOR, BOLID, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы ККС (TP-LINK, D-LINK, CISCO, ALLIED TELESIS, HYPERLINE, LEGRAND, ДРУГИЕ);
- Восстановление работы (ККТ) контрольно-кассовой техники

(при увеличении или уменьшении перечня оборудования - стоимость пакета восстановления работы торговой точки - увеличивается или снижается пропорционально)

Стоимость подписки на 12 месяцев СРОЧНОГО пакета восстановления работы торговой точки, с указанием времени реакции:

- SLA - 1 ЧАС = 200 000 (Двести тысяч) тенге;
- SLA - 2 ЧАСА = 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) тенге;
- SLA - 3 ЧАСА = 120 000 (Сто двадцать тысяч) тенге;
- SLA - 4 ЧАСА = 90 000 (Девяносто тысяч) тенге.

Срочное восстановление работы торговой точки возможно при наличии оборудования, преднастроенного силами технических экспертов Rubicon, предназначенного для осуществления холодной или горячей замены. Стоимость ответственного хранения оборудования для восстановления работы торговой точки = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1м3.

Стоимость подписки на 12 месяцев СТАНДАРТНОГО пакета восстановления работы торговой точки, с указанием времени реакции:

- SLA - 8 ЧАСОВ = 75 000 (Семьдесят пять тысяч) тенге;
- SLA - 24 ЧАСА = 60 000 (Шестьдесят тысяч) тенге;
- SLA - 48 ЧАСОВ = 45 000 (Сорок пять тысяч) тенге.

Указанная стоимость восстановления работы торговой точки действует с 9:00 до 18:00 по местному времени.

В период с 18:00 до 23:00 применяется умножение на коэффициент = 1,5.

В период с 23:00 до 9:00 применяется умножение на коэффициент = 2.

Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения следующих условий:

В размере 10% - если вы оплатили аванс за год на 50 пакетов восстановления работы торговой точки.

В размере 15% - если вы оплатили аванс за год на 75 пакетов восстановления работы торговой точки.

В размере 20% - если вы оплатили аванс за год на 100 пакетов восстановления работы торговой точки.



№2.1) Пакеты восстановления работы подсистем:

Название	Описание
<p>Восстановление работоспособности компьютера</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности компьютера возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком.</p> <p>Восстановление работоспособности компьютера осуществляется путём выезда специалиста на объект, где находится компьютер, а также оказывается удалённая IT поддержка и IT помощь по восстановлению работоспособности компьютера. При обслуживании компьютеров, инцидентом (невозможностью работы) считается любой случай, при котором эксплуатация компьютера считается невозможной или затруднительной. Стоимость восстановления работоспособности компьютера за инцидент является фиксированной и не подлежит изменению в зависимости от продолжительности по времени (в стоимость не входят комплектующие и расходные детали необходимые для ремонта компьютера).</p> <p>К восстановлению работы компьютера относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> восстановление работы компьютера; восстановление работы моноблока; восстановление работы планшета; восстановление работы ноутбука; восстановление работы компьютерного монитора; восстановление работы компьютерной клавиатуры; восстановление работы компьютерной мыши. <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности компьютера = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>
<p>Восстановление работы серверов</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности сервера возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком.</p> <p>Восстановление работоспособности серверов осуществляется путём выезда специалиста на объект где находится сервер, а также оказывается удалённая IT поддержка и IT помощь по восстановлению работоспособности сервера. При обслуживании серверов инцидентом (невозможностью работы) считается любой случай, при котором эксплуатация сервера считается невозможной или затруднительной. Стоимость обслуживания сервера за инцидент является фиксированной и не подлежит изменению в зависимости от продолжительности по времени (в стоимость не входят комплектующие и расходные детали необходимые для ремонта сервера).</p> <p>Типы обслуживаемых серверов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Сервер рабочей группы. Сервер контроллер домена, Domain Controller server. Прокси Сервер - шлюз в Интернет. Сервер электронной почты. Mail Server. Веб сервер, сервер web приложений. Терминальный сервер. Сервер баз данных. Database server. Файловый сервер. Серверы приложений «Беспроводной» сервер Брандмауэры, файрволлы. Серверы DHCP Серверы FTP Принт-серверы Домашний сервер <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности сервера = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>
<p>Восстановление работы оргтехники.</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности оргтехники возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком. Инцидентом считается любой случай, при котором эксплуатация ИТ-техники считается невозможной или затруднительной.</p> <p>К восстановлению работоспособности оргтехники относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> МФУ-много-функциональное устройство; сканер; принтер; копировальная техника. <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности оргтехники = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>
<p>Восстановление работы сетевого оборудования.</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности сетевого оборудования возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком. Инцидентом считается любой случай, при котором эксплуатация сетевого оборудования считается невозможной или затруднительной.</p> <p>К восстановлению работоспособности сетевого оборудования относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> сетевой адаптер; повторитель; концентратор; мост; коммутатор (свитч); маршрутизатор (роутер); ретранслятор; медиа конвертер; сетевой трансивер. <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности сетевого оборудования = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>
<p>Восстановление работы телефонии.</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности телефонии возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком. Инцидентом считается любой случай, при котором эксплуатация телефонии считается невозможной или затруднительной.</p> <p>К восстановлению работы телефонии относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> АТС; мини АТС; виртуальная АТС; телефоны; IP телефония. <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности телефонии = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>



<p>Восстановление работы видеонаблюдения.</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности видеонаблюдения возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком. Инцидентом считается любой случай, при котором эксплуатация видеонаблюдения считается невозможной или затруднительной.</p> <p>К восстановлению работы видеонаблюдения относятся:</p> <ul style="list-style-type: none">• сервер видеонаблюдения;• камера;• видеорегистратор.• монитор• пульт <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности видеонаблюдения = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>
<p>Восстановление работы СКУД.</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности СКУД возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком. Д Инцидентом считается любой случай, при котором эксплуатация СКУД считается невозможной или затруднительной.</p> <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности СКУД = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>
<p>Восстановление работы СКС.</p>	<p>Срочное восстановление работоспособности компьютера возможно за период от 1 часа до 4 часов, и определяется по соглашению с Заказчиком. Восстановление работы СКС осуществляется выездом на территорию к заказчику и удалённо. СКС представляет собой иерархическую кабельную систему, смонтированную в здании или в группе зданий, состоящую из структурных подсистем. Инцидентом считается любой случай, при котором эксплуатация СКС либо элементов СКС считается невозможной или затруднительной.</p> <p>Восстановление работы СКС включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• главный кросс (МС);• кабель магистральной подсистемы первого и второго уровня;• промежуточные кроссы (IC);• горизонтальные кроссы (НС) и кабели горизонтальной подсистемы;• консолидационные точки (СР);• многопользовательские телекоммуникационные розетки (МуТОА или МуТО);• телекоммуникационные розетки (ТО);• и другие элементы. <p>Удаленное восстановление работы СКС возможно благодаря использованию системы мониторинга СКС и может использоваться в той или иной мере только с Вашего согласия. Во время консультаций по телефону и/или через интернет мы используем электронную интерактивную исполнительную документацию, которая позволяет Вам в наглядном графическом или текстовом виде сообщать о своих проблемах и пожеланиях исполнителю работ и получать быстрый и наглядный ответ.</p> <p>Все оборудование и материалы - начиная с телекоммуникационных розеток, коммутационных кабелей и заканчивая всеми типами сканеров системы мониторинга, необходимые для выполнения задач технической поддержки (замена и т.д.), постоянно имеются на складе нашей компании.</p> <p>Стоимость пакета восстановления работоспособности СКУД = 20 000 (Двадцать тысяч) тенге за 1 единицу техники без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Заказчик получает СКИДКУ, в случае исполнения Условий, указанных в начале раздела «Решение IT инцидентов»</p>



№3) Почасовые IT услуги

Пакет IT поддержки для:

- магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.

Пакет IT поддержки включает в себя:

- IT поддержку при выходе из строя любого количества оборудования (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);
- IT поддержку при выходе из строя IT оборудования в разных точках по Казахстану.
- IT поддержку по единому SLA;
- IT поддержку с единой точкой контакта.

Ниже указан перечень оборудования, который включён в пакет, без ограничения по количеству техники. Пакет рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.

- IT поддержка компьютеров (ASUS, ACER, DELL, HP, IBM, LENOVO, PANASONIC, LG, APPLE, EPSON, FUJITSU, SAMSUNG, ДРУГИЕ);
- IT поддержка серверов (DELL EMC, HPE, HUAWEI, IBM, LENOVO, FUJITSU, INSPUR ELECTRONICS, ДРУГИЕ);
- IT поддержка оргтехники (HP, PANASONIC, EPSON, TOSHIBA, KYOCERA, BROTHER, XEROX, OKI, CANON, RICOH, SHARP, LEXMARK, SAMSUNG, PHILIPS, ДРУГИЕ);
- IT поддержка сетевого оборудования (PANASONIC, TP-LINK, D-LINK, ZYXEL, UBIQUITI, CISCO, MIKROTIK, ASUS, BELKIN, APC, POLYCOM, DYNAMIX, EDIMAX, HYPERLINE, DELL, HPE, LENOVO, HUAWEI, ДРУГИЕ);
- IT поддержка телефонии (CISCO, AVAYA, YEALINK, JABRA, TELECOM, ITS, ADDPAC, POLYCOM, RTX, OPENVOX, DRAY TEK, ДРУГИЕ);
- IT поддержка видеонаблюдения (HIKVISION, HIWATCH, TANTOS, AXIS, DAHUA, ITV|AXXONSOFT, BEWARD, PERCO, CAME, VPT, ДРУГИЕ);
- IT поддержка СКУД (PERCO, PARSEC, BEWATOR, BOLID, ДРУГИЕ);
- IT поддержка СКС (TP-LINK, D-LINK, CISCO, ALLIED TELESIS, HYPERLINE, LEGRAND, ДРУГИЕ);
- IT поддержка (ККТ)
- IT поддержка ПО (Windows, Linux, macOS).

Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки:

Для: магазина, офиса, склада, кинотеатра, отеля, фабрики, завода, прилегающей территории, детской площадки, стадиона, парковки, зоны отдыха клуба и т.п.

- **100 ЧАСОВ = 1 200 000 (Один миллион, двести тысяч) тенге;**
- **200 ЧАСОВ = 2 300 000 (Два миллиона, триста тысяч) тенге;**
- **300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;**
- **400 ЧАСОВ = 3 800 000 (три миллиона, восемьсот тысяч) тенге;**
- **500 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге;**
- **600 ЧАСОВ = 5 000 000 (Пять миллионов) тенге.**



№3.1) Пакеты почасовой IT поддержки подсистем:

Название	Описание
IT поддержка компьютеров.	<p>Пакет IT поддержки компьютеров для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки компьютеров включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества компьютеров (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта. <p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка компьютеров: ASUS; ACER; DELL; HP; IBM; LENOVO; PANASONIC; LG; APPLE; EPSON; FUJITSU; SAMSUNG; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки компьютеров за 1 ЧАС = 10 000 (Десять тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки компьютеров:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.
IT поддержка серверов	<p>Пакет IT поддержки серверов для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки серверов включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества серверов (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта. <p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка серверов: DELL EMC; HPE; HUAWEI; IBM; LENOVO; FUJITSU; INSPUR ELECTRONICS; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки серверов за 1 ЧАС = 15 000 (Пятнадцать тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки серверов</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.
IT поддержка оргтехники.	<p>Пакет IT поддержки оргтехники для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки оргтехники включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества оргтехники (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта. <p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка оргтехники: HP; PANASONIC; EPSON; TOSHIBA; KYOCERA; BROTHER; XEROX; OKI; CANON; RICOH; SHARP; LEXMARK; SAMSUNG; PHILIPS; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки оргтехники за 1 ЧАС = 10 000 (Десять тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки оргтехники:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.
IT поддержка сетевого оборудования.	<p>Пакет IT поддержки сетевого оборудования для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки сетевого оборудования включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества сетевого оборудования (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта.



	<p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка сетевого оборудования: PANASONIC; TP-LINK; D-LINK; ZYXEL; UBIQUITI; CISCO; MIKROTIK; ASUS; BELKIN; APC; POLYCOM; DYNAMIX; EDIMAX; HYPERLINE; DELL; HPE; LENOVO; HUAWAI; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки сетевого оборудования за 1 ЧАС = 10 000 (Десять тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки сетевого оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.
IT поддержка телефонии.	<p>Пакет IT поддержки телефонии для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки телефонии включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества телефонии (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта. <p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка телефонии: CISCO; AVAYA; YEALINK; JABRA; TELECOM; ITS; ADDPAC; POLYCOM; RTX; OPENVOX; DRAY ТЕК; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки телефонии за 1 ЧАС = 10 000 (Десять тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки телефонии:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.
IT поддержка видеонаблюдения.	<p>Пакет IT поддержки видеонаблюдения для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки видеонаблюдения включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества видеонаблюдения (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта. <p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка видеонаблюдения: HIKVISION; HIWATCH; TANTOS; AXIS; DANUA; ITV AXHONSOFT; BEWARD; PERCO; CAME; BPT; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки видеонаблюдения за 1 ЧАС = 10 000 (Десять тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки видеонаблюдения:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.



<p>IT поддержка SKUD.</p>	<p>Пакет IT поддержки SKUD для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки SKUD включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества SKUD (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта. <p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка SKUD: PERCO; PARSEC; BEWATOR; VOLID; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки SKUD за 1 ЧАС = 10 000 (Десять тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки SKUD:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.
<p>IT поддержка SKC.</p>	<p>Пакет IT поддержки SKC для: - магазина, - офиса, - склада, - кинотеатра, - отеля, - фабрики, - завода, - прилегающей территории, - детской площадки, - стадиона, - парковки, - зоны отдыха, - клуба, - железнодорожного объекта и т.п.</p> <p>Пакет IT поддержки SKC включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT поддержку при выходе из строя любого количества SKC (акты вандализма, аварии, сбои при которых произошёл выход из строя сразу нескольких узлов IT оборудования или нескольких единиц техники);• IT поддержку по единому SLA;• IT поддержку с единой точкой контакта. <p>Пакет без ограничения по количеству техники и рассчитан на 12 месяцев и оформляется на не ограниченное количество адресов.</p> <p>IT поддержка SKC: TP-LINK; D-LINK; CISCO; ALLIED TELESIS; HYPERLINE; LEGRAND; ДРУГИЕ.</p> <p>Стоимость IT поддержки SKC за 1 ЧАС = 10 000 (Десять тысяч) тенге без учёта стоимости запасных, расходных частей и комплектующих.</p> <p>Стоимость подписки на 12 месяцев пакета IT поддержки SKC:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100 ЧАСОВ = 1 100 000 (Один миллион, сто тысяч) тенге;• 200 ЧАСОВ = 2 100 000 (Два миллиона, сто тысяч) тенге;• 300 ЧАСОВ = 3 000 000 (Три миллиона) тенге;• 400 ЧАСОВ = 3 600 000 (Три миллиона, шестьсот тысяч) тенге;• 500 ЧАСОВ = 4 200 000 (Четыре миллиона, двести тысяч) тенге;• 600 ЧАСОВ = 4 500 000 (Четыре миллиона, пятьсот тысяч) тенге.