



# ADMINISTRACJA I HELPDESK



# CZYM ADMINISTRUJEMY?

**SUPPORT**  
ONLINE



Zdając sobie sprawę z rozwijającego się rynku IT oferujemy Państwu kompleksowe wsparcie informatyczne, obejmujące:

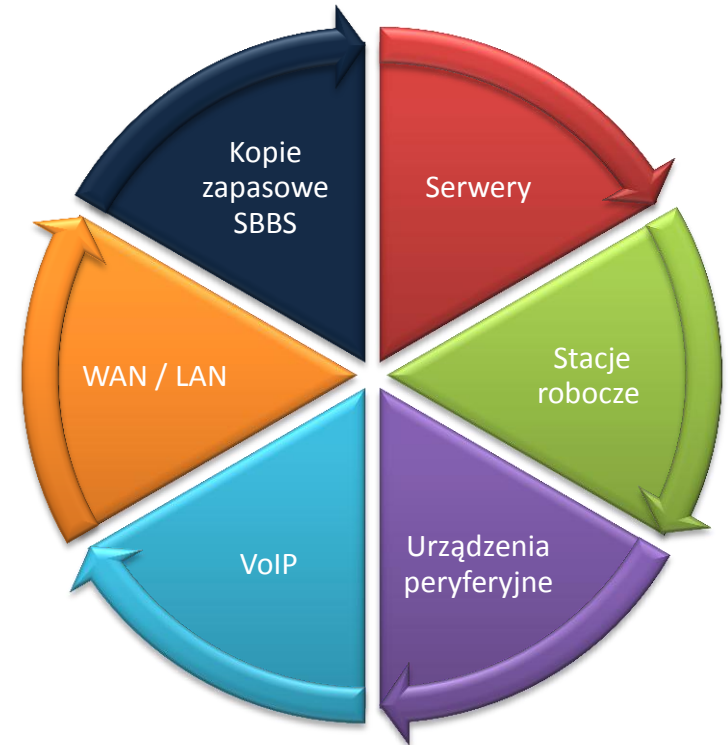
- pełne wsparcie informatyczne,
- wsparcie wybranych obszarów IT,
- realizacja projektów IT.

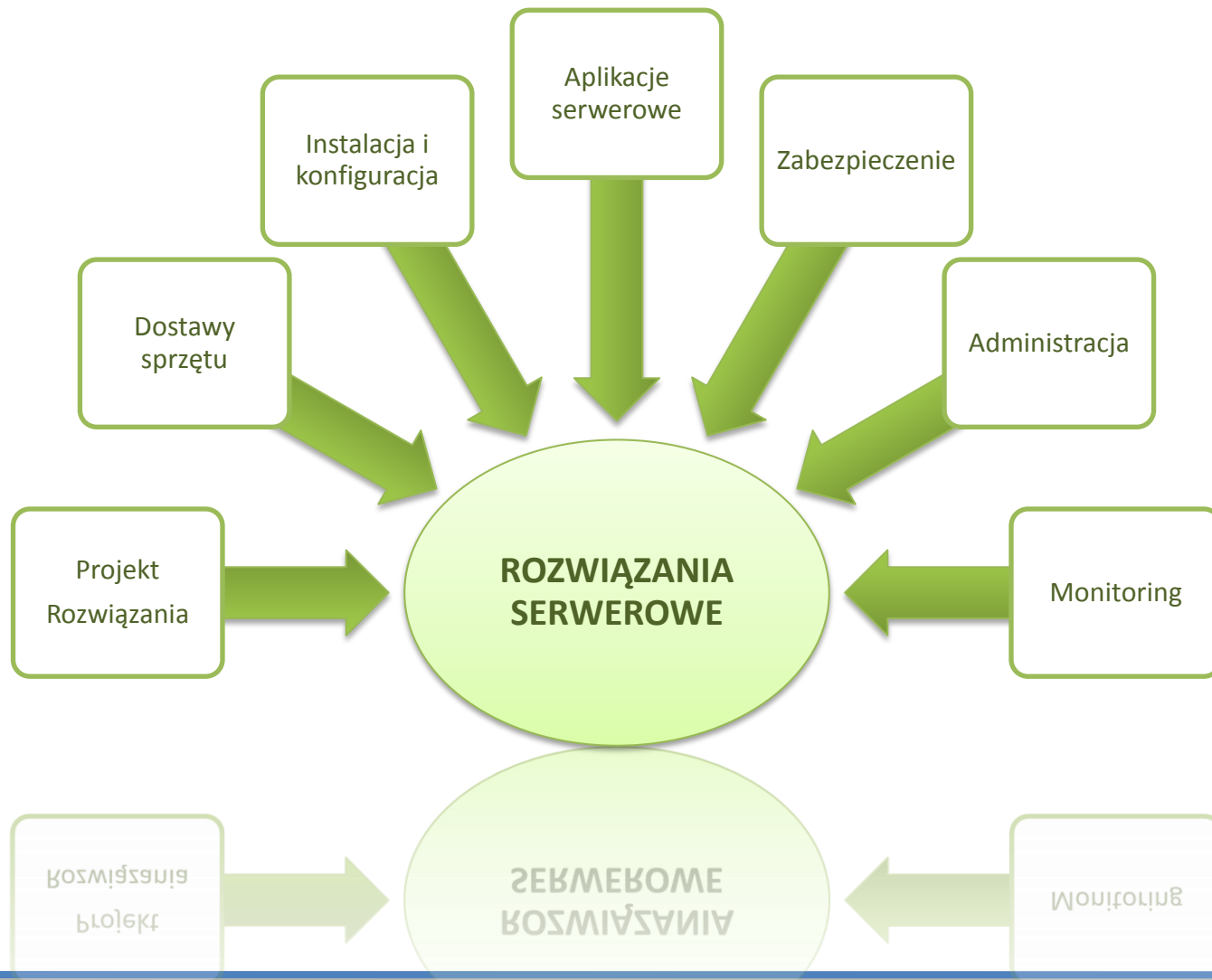
Zarządzanie Państwa architekturą IT wchodzi w skład każdego z wyżej wymienionych obszarów. Jest to ważny element w działalności naszych Klientów, dlatego oferujemy Państwu najwyższą jakość i wydajność naszego zespołu.

Na schemacie przedstawiamy podstawowe grupy rozwiązań IT którymi zarządzamy.

Nasz zespół wykonuje pracę zarówno u Klienta jak i zdalnie, co pozwala na szybką reakcję eliminującą zagrożenia. Państwa infrastruktura jest pod stałym monitoringiem naszych specjalistów. Poza tym, do dyspozycji swoich Klientów pozostawiamy helpdesk czynny 24 h/ 7 dni w tygodniu.

Ceny usługi są ustalane indywidualnie z Klientem. Na cenę wpływa wiele czynników, m.in. wybrane pakiety usług, ilość stanowisk, złożoność projektów, infrastruktura IT i wymagania Klienta.







W zależności od potrzeb biznesowych Klienta proponujemy różne konfiguracje rozwiązań serwerowych, a do typowych zaliczamy:

- *serwery plików w sieci lokalnej*
- *serwery pocztowy*
- *serwery aplikacji*
- *serwery terminali*
- *serwery bazy danych*
- *serwery kopii zapasowych*
- *rozwiązania klastrowe.*

Nasz zespół dokona analizy Państwa potrzeb oraz dopasuje rozwiązanie do możliwości. Na podstawie wyniku analizy zaproponujemy najkorzystniejsze rozwiązania sprzętowe oraz odpowiednie oprogramowanie. Stosujemy wirtualizację serwerów, która bardziej efektywnie wykorzystuje zasoby sprzętowe przy jednoczesnej redukcji kosztów. Oferujemy również zakup sprzętu i aplikacji serwerowych.



Proces instalacji i konfiguracji serwera w Państwa firmie zostanie wykonany przez zespół certyfikowanych inżynierów Microsoft, Unix, Novell. Doświadczenie i specjalistyczna wiedza, które posiadają, pozwoli na szybkie i komfortowe wdrożenie.

## Proces wdrożenia serwera obejmuje następujące etapy:

1. Instalację i konfigurację oprogramowania.
2. Stworzenie użytkowników oraz nadanie im praw dostępu do zasobów.
3. Instalacje dodatkowego oprogramowania np. systemy antywirusowe, poczta e-mail, bazy danych i inne.
4. Zabezpieczenie serwera zgodnie z najwyższymi standardami IT.
5. Konfiguracje systemu backup'owego.



Zarządzaniem Państwa serwerami zajmują się **certyfikowani inżynierowie**, co gwarantuje **najwyższej jakości usługi**. Poza tworzeniem użytkowników, nadawaniem uprawnień i zarządzaniem zasobami, zadbają oni o utrzymanie **wysokiej wydajności serwera oraz jego bezpieczeństwa**. Stała współpraca z partnerami pozwala nam promować i wdrażać ulepszenia oraz innowacyjne rozwiązania u naszych Klientów.

Posiadamy wydajne narzędzia, które pozwalają administratorom **kontrolować pracę serwerów** oraz wykrywać zagrożenia. Tym samym minimalizujemy ryzyko wystąpienia błędów i awarii. Poza **stałym monitoringiem** stosujemy **prewencyjne wizyty naszych Konsultantów**. Do Państwa dyspozycji pozostaje również aplikacja **helpdesku 24h/7 dni**.



# STACJE ROBOCZE I URZĄDZENIA PERYFERYJNE

W odpowiedzi na potrzeby współczesnego rynku oferujemy Państwu zarządzanie oraz utrzymanie stanowisk i dodatkowych urządzeń, a w tym przede wszystkim:



- *Rozwiązania sprzętowe* - projektowanie i zakup sprzętu komputerowego w atrakcyjnych cenach, modernizacja środowiska z zastosowaniem nowoczesnych urządzeń i akcesoriów.



- *Instalacja i konfiguracja oprogramowania systemowego* - sprzedajemy, instalujemy i konfigurujemy systemy na stacjach roboczych typu PC oraz na komputerach przenośnych. Konfigurujemy urządzenia peryferyjne.



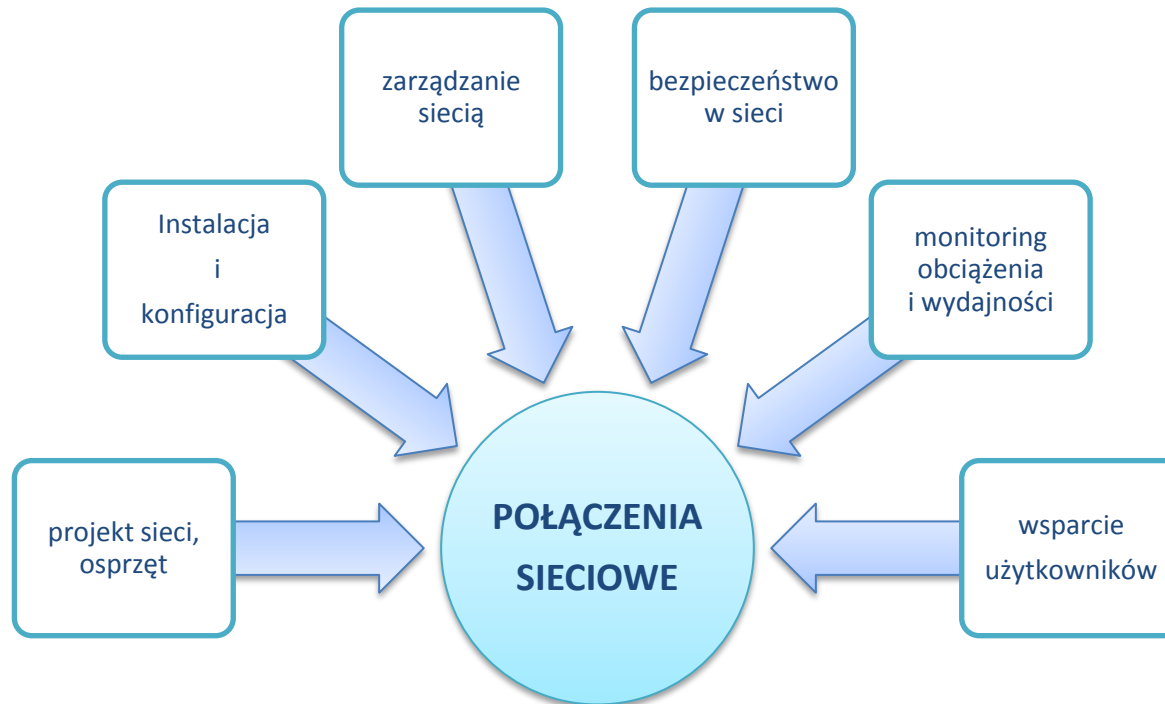
- *Programy wspierające pracę* - proponujemy Państwu oprogramowanie dodatkowe, wspierające działalność Państwa firmy (m.in. pakiety biurowe, serwery pocztowe, serwery ftp, inne).

- *Utrzymanie stacji roboczych i urządzeń* – zarządzanie urządzeniami m.in. reinstalacje systemu operacyjnego, zarządzanie firewall'em, deinstalacja nieużywanych usług, instalacja zalecanych poprawek w oprogramowaniu systemowym, ogólny przegląd stacji roboczej i jej optymalizacja.

# WAN / LAN



Dynamiczny rozwój technologii oraz informatyzacja praktycznie każdego stanowiska pracy sprawiły, że firmowa sieć lokalna oraz dostęp do Internetu to podstawowe narzędzia obiegu informacji. Wiele usług wspomagających jedynie pracę, takich jak poczta elektroniczna czy coraz częściej stosowana telefonia VoIP, wymagają stałego, wydajnego i niezawodnego połączenia internetowego. Wychodząc naprzeciw tym potrzebom oferujemy pełny pakiet usług związanych z przygotowaniem, uruchomieniem, utrzymaniem i zabezpieczaniem dostępu do sieci.





## Projektowanie rozwiązania to:

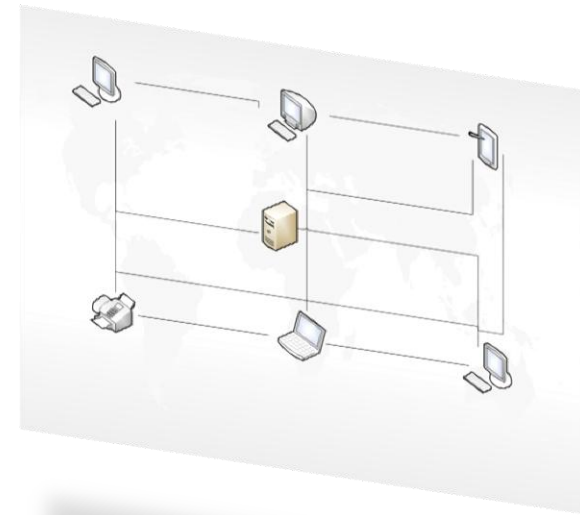
- diagnostyka infrastruktury IT,
- analiza potrzeb i możliwości Klienta,
- projekt sieci wraz z zalecanym osprzętowaniem .

## Instalacja i konfiguracja dotyczy przede wszystkim:

- uruchomienia dostępu do sieci lokalnej oraz Internetu,
- nadania dostępu do zasobów lokalnych,
- podłączenia serwera, drukarek i innych urządzeń peryferyjnych.

## Zarządzanie połączeniami sieciowymi obejmuje takie elementy jak:

- kontrola poprawności pracy sieci,
- administracja urządzeniami aktywnymi,
- dostosowywanie sieci do nowych stanowisk pracy, zmieniających się wymagań użytkowników
- propozycje modernizacji istniejącej infrastruktury pod kątem rosnących potrzeb Klienta,
- serwis sieci i badanie parametrów technicznych oraz inne działania.





## Bezpieczeństwo w sieci:

- administrujemy firewall'ami co pozwala na **skuteczną eliminację zagrożeń i kontrolowany dostęp do zasobów**,
- tworzymy podsieci typu DMZ, które **uniemożliwiają dostęp intruzom do najważniejszych danych firmy**,
- **tworzymy rutynowo kopie zapasowe** plików z jednostek połączonych w sieci.

## Stały monitoring – obciążenie i wydajność.

Przy zastosowaniu urządzeń zarządzalnych (switche) możemy m.in.:

- monitorować ruch w sieci,
- ograniczyć dostęp do portów,
- kontrolować numery IP,
- rozdzielić sieci.

# VoIP: TELEFON = INTERNET

SUPPORT  
ONLINE



Firmom zmieniającym zasoby telekomunikacyjne i przechodzącym na tańsze rozwiązania VoIP proponujemy usługę zaprojektowania, instalacji i konfiguracji oraz utrzymania telefonii internetowej.

## Instalacja i konfiguracja.

Wdrażamy system rozwiązań telefonicznych VoIP. Wdrożenie obejmuje:

- poprawne podłączenie i połączenie ze sobą urządzeń i telefonów,
- konfiguracja urządzeń,
- przypisanie numerów do konkretnych telefonów,
- wykonanie testów poprawności.

## Zarządzanie rozwiązaniami VoIP.

Proponujemy Państwu administrowanie strukturą telefoniczną. Dokonujemy przeglądów urządzeń, wykasowujemy błędy, podłączamy kolejne telefony. W razie rozwoju sieci proponujemy Państwu nowe optymalne rozwiązania.



## SBBS – system kopii zapasowych

- kompleksowe rozwiązanie,
- wykonuje kopie z laptopów i komputerów PC,
- posiada wiele opcji konfiguracji,
- kopie całościowe lub przyrostowe.

## Zarządzanie kopiami zapasowymi.

Wykonywanie backup'ów jest niezbędnym elementem w dobie informatyzacji. Współczesne przedsiębiorstwa nie mogą pozwolić sobie na utratę kluczowych informacji. Do zabezpieczenia tych strategicznych danych wykorzystują systemy backup'owe. SBBS – to oferowany przez nas system wykonujący kopie bezpieczeństwa. Poza zaprojektowaniem oraz wdrożeniem takiego systemu oferujemy Państwu swoje usługi w zakresie administracji systemem oraz optymalizacji.



Nasz zespół pozostaje do Państwa dyspozycji w czasie swojej pracy. Większość działań nie wymaga obecności w siedzibie Klienta, zatem **nie angażujemy Państwa czasu** i z reguły działamy zdalnie. Jeśli jest to konieczne, wówczas po ustaleniu telefonicznym, odwiedzamy Państwa biuro w celu dokonania zmian, wprowadzenia nowych rozwiązań itp. Prowadzimy także **rutynowe wizyty kontrolne** mające na celu stały monitoring i kontrolę sprzętu oraz poprawności działania wprowadzonych rozwiązań. W sytuacjach awaryjnych udostępniamy nasz system helpdesku **działający 7 dni w tygodniu o każdej porze**

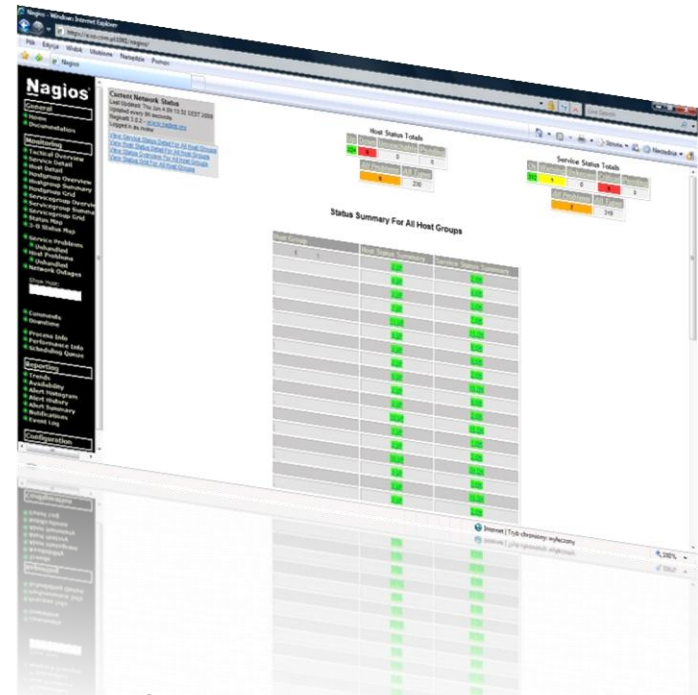
Usługa helpdesk'u bazuje na systemie SOL VNC. Jest to narzędzie pozwalające konkretnej osobie połączyć się z urządzeniem Klienta, np. z laptopem czy komputerem stacjonarnym. Nawiązywane połączenie jest szyfrowane specjalnym algorytmem, uniemożliwiając w ten sposób podgląd uruchamianej sesji osobom niepożądanym. Podłączenie do komputera może być nawiązane dopiero i wyłącznie po uprzedniej autoryzacji ze strony użytkownika.

W celu nawiązania połączenia użytkownik musi spełnić podstawowe warunki, a mianowicie:

- posiada system Windows (wersja bez znaczenia),
- posiada dostęp do Internetu,
- system uruchamia z poziomu administratora (jeśli użytkownik nie jest naszym Klientem).



Nawiązanie połączenia polega na uruchomieniu przez user'a specjalnie przygotowanej aplikacji i podaniu ustalonego kodu. Nie ma możliwości, aby konsultant sam, bez wiedzy właściciela stacji mógł uzyskać do niej dostęp. Każde nawiązane połączenie jest odnotowywane w logu systemu, zatem w każdej chwili jest możliwe sprawdzenie kto i kiedy próbował nawiązywać połączenia.



Ponadto monitorujemy najważniejsze elementy infrastruktury, takie jak serwery, routery, stacje SBBS, w celu eliminacji zagrożeń. Wprowadzony system „Nagios” informuje nas o zagrożeniach i usterkach. Pozwala to na szybką reakcję i natychmiastowe usunięcie niebezpieczeństwa. Prezentujemy obraz główny z systemu, na którym monitorujemy poszczególne jednostki Klientów. Kolor zielony oznacza poprawne działanie, żółty sygnalizuje zagrożenia, zaś czerwony alarmuje o awariach i usterkach.

# DZIĘKUJEMY

**SUPPORT**  
ONLINE



Dziękujemy za zainteresowanie naszą ofertą. Powyższy katalog miał na celu zaprezentować Państwu naszą ofertę administracji zasobami informatycznymi i helpdesku. Szczegółowe informacje dotyczące innych produktów i usług udostępniamy na życzenie.

Nasz konsultant chętnie udzieli odpowiedzi na Państwa pytania i zaprezentuje nasze możliwości oraz sposób wykonywania wybranych usług. **W celu umówienia spotkania** prosimy o kontakt z działem handlowym pod numerem telefonu +48 22 335 28 00 lub mailowo support@so.com.pl. Pozostajemy do Państwa dyspozycji.

Z poważaniem,

**Zespół Support OnLine Sp. z o.o.**

**Poleczki 23, Warszawa**

**Tel: +48 22 335 28 00**

**Fax: +48 22 335 28 01**

**e-mail: support@so.com.pl**