

# IT Hoolduslepingu lühituvustus

2011

# IT Hooldusleping

- **Kellele mõeldud?**

- **Ettevõtetele, kes soovivad keskenduda vaid oma põhitegevusele ning osta muud, põhitegevust toetavad, teenused sisse väljast**
- **Ettevõtetele, kellel ei ole otstarbekas palgata IT infrastruktuuri talitluspidevuse tagamiseks / hoolduseks eraldi inimest / meeskonda**
- **Ettevõtetele, kes ei soovi IT probleemide korral nõ igakordset „tule kustutamist“ vaid pigem nende ennetamist**
- **Ettevõtetele, kelle sooviks on leida partner, kes suudaks ettevõtet esindada mistahes muu IT lahenduse väljatöötamisel**

# IT Hooldusleping

- **Millised IT alased tegevused vajaksid igas ettevõttes korraldamist?**
  - **Rutiine hooldus - probleeme ennetav tegevus ning süsteemi korrapärane jälgimine**
  - **Paratamatult tekkida võivate probleemide lahendamine või lahendamise nõustamine / juhendamine**
  - **Viirustõrje korraldamine – sobiva leidmine, uuenduste jälgimine**
  - **Varundamise korraldamine - sobiva lahenduse leidmine andmete säilivuse tagamiseks / taastamiseks**
  - **Informatsiooni turvalisuse tagamine - turvalisuse audit, lekete ennetamine**
  - **Riist- ja tarkvarakonfiguratsioonide talletamine, muudatuste dokumenteerimine**
  - **Riist- ja tarkvara inventari üle arvepidamine, ettepanekud parendamiseks**
  - **Ettevõtte esindamine koostöös juhtkonnaga muudes IT alastes küsimustes suheldes teiste IT ettevõtete või partneritega**

# IT Hooldusleping

- **Kuidas teenuse osutamine välja näeb**
  - **Meie poolt on tagatud 3 kompetentset inimest, tegutseme alates aastast 2000, piisav tehnika**
  - **Korralik knowhow andmebaas enamlevinud probleemide lahendamiseks ja ennetamiseks**
  - **Probleemidele reageerimine maksimaalselt 2 tunniga (Tartu linnas), kõrvaldamine 24 tunni jooksul**
  - **Kõigi kliendi probleemide ja tehtud tööde üle peetakse ajalist arvestust ning vajadusel lisatakse aruanne arvele**
  - **Kaks võimalikku lepingut – kogu ettevõtte IT infrastruktuuri hooldus või töökohtade kasutajatugi üle kaughalduse**
  - **NB! Eesmärgiks ei ole pidev kliendi juures viibimine, vaid töötava süsteemi loomine ning selle töökorras hoidmine**

# IT Hooldusleping

- **Kuhu ja kuidas abi saamiseks pööruda?**
  - <http://ithooldus.net> - portaal kaughalduseks ning probleemide mugavaks sisestamiseks / jälgimiseks otse klientide poolt (vastav kiirvaliku ikoon on kõigi kliendi arvutite töölaual)
  - **Paluda kaughalduse teel probleemi lahendamist. Eeldusel, et arvutil on veel töötav võrguühendus (tööpäevadel E-R kell 08:00-18:00)**
  - **Helistada Helpdesk-i fiks või Skype numbril ning paluda juhendamist (tööpäevadel E-R kell 08:00-18:00)**
  - **Saata informatiivne e-kiri hooldusteenuse üldaadressil**
  - **Pakiliste probleemide korral helistada otse hooldustehnikute mobiilidele**

# IT Hooldusleping

- **Kogu IT infrastruktuuri lepinguga näidisklient:**
  - **10 tööjaama – 1 koef., 3 sülearvutit – 1,5 koef.**
  - **1 Linuxi (tulemüür) – 2 koef. ja 1 Windowsi server – 6 koef.**
  - **2 printerit – 0,5 koef.**
  - **Fikseeritud kuumaks arvutatakse:**  
 **$(10*1 + 3*1,5 + 1*2 + 1*6 + 2*0,5) * 12 = 282$  eur**  
**lisandub käibemaks.**
  - **Käesolev kuumaks sisaldab kuni  $282/16 = 18$  tunni ulatuses realselt sooritatud hooldustöid**
  - **Alalist nõustamist telefoni ja e-maili teel ajaliselt ei registreerita**

# IT Hooldusleping

- **Mõned faktid senisest tegevusest seisuga Jaanuar 2011**

- **Hooldustiim 3,5 töötajat**
- **~35 aktiivset hooldekohta**
- **~400 tööjaama koos sülearvutitega, enamuses on Windows operatsioonisüsteem**
- **28 serverit / tule müüri, millest 2/3 on Linux ning 1/3 Windows operatsioonisüsteemiga**
- **ML Arvutite sertifitseeritud garantiihoolduse teostaja**  
<http://www.arvutid.ee/dokumendid/Garantiyld.pdf>
- **Alates 2007 F-Secure hõbepartner**  
[http://www.f-secure.com/partners/sales\\_partners/index.html?area=Estonia](http://www.f-secure.com/partners/sales_partners/index.html?area=Estonia)

# Kontaktandmed

5D Vision OÜ

Reg. 10606206

Riia 185a

51014 Tartu

Tel. 7475 542

Fax. 7383 014

E-mail: [hooldus@5dvision.ee](mailto:hooldus@5dvision.ee)

<http://www.5dvision.ee>