

Уровень обслуживания	Стандартный	Расширенный	Премиум
Вид обслуживания			
VIP-обслуживание (Определяется перечень VIP-пользователей для повышенного уровня обслуживания)			+
Инженер на месте обслуживания (Постоянное присутствие инженера исполнителя в офисе заказчика)		ограничено	+
Внеплановые (экстренные) выезды (Выезд инженера в офис заказчика для устранения неисправности)	ограничено	+	+
Плановые выезды (Выезд инженера в офис заказчика для проведения планово-профилактических работ)	+	+	+
Удаленное обслуживание (Выполнение работ с использованием средств удаленного доступа)	+	+	+
Состав услуг			
Мониторинг работоспособности (Мониторинг работоспособности объектов обслуживания: сетевого, серверного и др.)		+	+
Замена расходных материалов (Работы по плановой замене расходных материалов для печатных устройств (принтеров, копиров, факсов) инженерами Исполнителя)		+	+
Изучение причин обращений (Изучение и устранение причин появления неисправностей на основе всех обращений)		+	+
Мониторинг мощностей (ресурсов) (Мониторинг вычислительных мощностей заказчика, разработка рекомендаций по оптимизации и модернизации)	+	+	+
Планирование расходных материалов (Планирование и рекомендации по закупке расходных материалов для ИТ-периферии)	+	+	+
Учет объектов обслуживания (Ведение исполнителем инвентарной базы данных объектов обслуживания заказчика)	+	+	+
Доступ к системе регистрации обращений (Доступ к web-порталу системы регистрации обращений)	+	+	+
Предоставление отчетности			
Ежемесячный отчет		+	+
Ежеквартальный отчет	+		
Время обслуживания			
24*7 (круглосуточно, 7 дней в неделю)			+
12*5 (12 часов, 5 рабочих дней)		+	+
9*5 (9 часов, 5 рабочих дней)	+	+	+