

Správa Pracovních Stanic

Popis služby

Správa pracovních stanic zahrnuje zajištění provozu pracovních stanic u zákazníka. Služba je většinou poskytována současně s dodávkou IaaS a správou serverů od společnosti TINT s. r. o.

Tato služba zahrnuje konfiguraci a správné nastavení pracovních stanic zákazníka. Služba je primárně poskytována vzdáleně pomocí služby vzdálený přístup. V případě nutnosti je možné poskytnout servisní zásah lokálně.

Varianty:

- základní – tato varianta garantuje správné nastavení jednotlivých pracovních stanic (AD, email, Microsoft Office, AV).
- rozšířená – tato varianta garantuje základní správu (viz základní varianta) + pravidelnou kontrolu konfigurace pracovních stanic a kontrolu instalovaného software.
- komplexní – služba garantuje plnou funkčnost spravovaných pracovních stanic. Dodavatel kompletně přebírá administrátorský přístup a poskytuje kompletní správu a kontrolu software, který je na dané pracovní stanici nainstalován. Nový software může být na danou pracovní stanici instalován jen přes platformu umožňující správu konfigurace.

Volitelné rozšíření:

- BaaS – zajišťuje provádění automatizovaných záloh pracovní stanice na externí uložení.
- AV – poskytování a správa antivirové ochrany.

Servisní prostředí a podmínky:

- Služba je poskytována jen pro operační systémy Microsoft Windows, které jsou v daném čase podporovány společností Microsoft. Jakmile vyprší platnost podpory operačního systému má společnost TINT právo automaticky převést podporu operačního systému na jinou službu. O této skutečnosti bude zákazník v dostatečném předstihu informován.
- Dodavatel služby si vyhrazuje právo instalace servisních nástrojů pro správu pracovních stanic (vzdálený přístup, monitoring, automatizační agent).
- Všechny úkony týkající se této služby jsou prováděny vzdáleně.
- Dodavatel vyžaduje administrátorský přístup do operačního systému na pracovní stanici, který je nutný pro poskytování služby.

Reakční časy pro servisní požadavky

Servisní požadavek	Čas dodání (12/5 CET)
Obnova Windows serveru	20 h (2,5 pracovní dny)
Přidání / odebrání tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Vyčištění tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Update tiskového driveru	16 h (2 pracovní dny)
Přidání /odebrání RAM / CPU	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání serveru z Domény	Konec následujícího pracovního dne
Přidání odebrání sdílení	Konec následujícího pracovního dne
Přidání / odebrání souborů (sdíleného disku)	Konec následujícího pracovního dne
Přesunutí souboru	40 h (5 pracovních dnů)
Přidání nového disku	Konec následujícího pracovního dne
Rozšíření diskové kapacity	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání role	16 h (2 pracovní dny)