

V rámci technické podpory IT systémů zajistím následující služby:

běžná správa IT komponent,
správa mobilních telefonů,
odstraňování závad,
evidence požadavků,
poradenství a školení,
realizace nákupů,
instalace a zaškolení,
provoz webových stránek,
podpora v oblasti SW,
ostatní související činnosti.

Běžná správa

Zahrnuje zajištění bezproblémového a bezporuchového chodu všech informačních a komunikačních systémů, průběžné vyhodnocování záznamů v systémech a další činnosti, které přispívají k optimálnímu chodu těchto systémů.
K řešení aktuálních požadavků slouží servisní návštěvy v předem dohodnutých termínech.
K běžné správě patří i drobné opravy, montáže síťových prvků, rozvody kabelů a po domluvě i cokoliv dalšího.

Správa mobilních telefonů

Správa zajišťuje nákup požadovaných mobilních telefonů, včetně navrhování vhodných mobilních tarifů a jejich vyhodnocování.

Odstraňování závad

V případě havárie, tedy závady, která výrazným způsobem nebo zcela omezuje pracovní činnost, reaguji v termínu stanovených ve smlouvě technické podpory. Garantovaná reakční doba bývá nejčastěji 1 hodina od oznámení události, obecně se však řídím zásadou reagovat co nejrychleji.
U poruch, tedy závad s menšími dopady, bývá dohodnutá doba obvykle 3 hodiny.

Evidence požadavků

Zákazníci mají možnost své požadavky předat osobně, telefonem nebo poslat přes mail. Poté s nimi bude domluven termín realizace.

Poradenství a školení

Zákazníka v rámci poradenství informuji o nejnovějších trendech v oblasti IT a nabízím mu možnosti jejich využití. Dále mohou zákazníci klást dotazy ohledně ovládání a využití různých softwarových nástrojů. Konzultace probíhají buď osobně, nebo po telefonu. Pro vybrané pracovníky lze také uspořádat školení.

Realizace nákupů

Realizace nákupů od osvědčených dodavatelů. Z jejich nabídek vyberu tu nejvhodnější a doporučím optimální řešení.

Instalace a zaškolení

U nových systémů technická podpora zahrnuje dodávku veškerého zařízení a technologií až na pracoviště, jejich instalaci a konfiguraci a také zaškolení obsluhy.

Provoz internetových stránek

V rámci smlouvy o technické podpoře poskytnu provoz webových stránek a jejich modifikací, včetně doplňování aktuálních zpráv.

Podpora v oblasti SW

Podpora uživatelů s programy, které používají. Například účetní, fakturační, evidenční, ale hlavně také Outlook, Word, Excel, Powerpoint.

Ostatní související činnosti

V dohodnutých intervalech budu podávat souhrnnou zprávu o stavu sítí a výpočetní techniky ve vaší firmě. V případě zjištění nebo předpokladu problémů vás budu včas informovat o možných řešeních. Poskytnu také pomoc při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky, včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí.

Vše se řídí smlouvou o technické podpoře

Službu technické podpory poskytnu v rámci tzv. smlouvy o technické podpoře. Její obsah a podmínky v ní stanovené vychází z potřeb firmy.

Jsem připraven sestavit smlouvu technické podpory tak, aby vyhovovala přesně všem potřebám.

Uzavřená smlouva technické podpory dává záruku krátké reakční doby a jistotu, že se jim kvalifikovaný IT specialista, se znalostí jejich prostředí, bude ve sjednané lhůtě věnovat.

Petr Mazúch