

Oferta usług **serwisowych**

STYCZEŃ 2007

**AtomService – Autoryzowany Serwis Techniczny
Sprzętu Komputerowego**

80-464 Gdańsk Ul. Leszczyńskich 9

**tel. (58) 346-36-35
(58) 345-00-45
fax. (58) 346-55-38**

www.atomservice.com

e-mail: biuro@atomservice.com

**Przedstawione tu informacje dotyczą tylko części obsługi
serwisowych świadczonych przez AtomService.**

**Może ona być rozszerzona pod Państwa preferencje
gdyby w pełni nie spełniała stawianych nam oczekiwań.**

Chcielibyśmy zaproponować Państwu swoją pomoc począwszy od wykonywania na zlecenie pojedynczych napraw sprzętu komputerowego po stały nadzór nad systemem informatycznym firmy (w dalszej części propozycji oferty opisane szerzej zostały wszelkie aspekty tych usług).

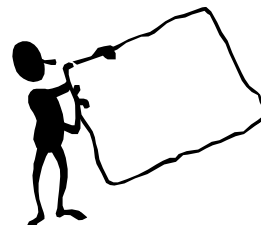
Zakres usług AtomService

Wymagającym użytkownikom sprzętu komputerowego proponujemy szeroki wachlarz usług opieki nad systemami komputerowymi, gdzie szczególny nacisk położyliśmy na zabezpieczenie ciągłości pracy urządzeń. Ten aspekt korzystania z urządzeń ma zasadnicze znaczenie dla każdej nowoczesnej organizacji, a bezpieczeństwo i eliminacja uciążliwych przestoju w pracy jest naszym najważniejszym celem współpracy z Kontrahentami.

Umowy serwisowe jakie proponujemy w ramach rozszerzonych warunków obsługi, zawierają rozwiązania typu „on-site” (w siedzibie klienta) i zabezpieczają pracę przedsiębiorstw na wypadek awarii sprzętu. Obejmują zróżnicowany zakres obsługi pod względem czasów reakcji, naprawy i gotowości przystąpienia do usuwania awarii. W ramach zawartych umów zabezpieczamy części zamienne oraz urządzenia zastępcze.

W zakres usług AtomService wchodzi więc:

- gwarancyjny serwis sprzętu – świadczony w imieniu czołowych producentów sprzętu komputerowego w ogólnym zakresie,
- pogwarancyjny serwis sprzętu – zgodnie z preferencjami użytkownika,
- umowy serwisowe,
- konserwacja sprzętu – zgodnie z zaleceniami producenta,
- kompletacja sprzętu,
- modernizacja sprzętu – by jak najlepiej sprostać zadaniom oczekiwany przez Klienta,
- serwis oprogramowania systemowego – zgodnie z zamówieniem,
- logistyka oraz instalacja sprzętu komputerowego i oprogramowania systemowego,
- inne usługi – wszelka pomoc, jakiej nasz Klient może tylko oczekiwać.



Zakres naszych usług to m.in.:

1. NOTEBOOKI I DESKTOPY: TOSHIBA, COMPAQ, HP, IBM, FUJITSU-SIEMENS

1. sprawdzenie poprawności działania, testy
2. przegląd do naprawy, diagnostyka, szacowanie kosztów naprawy
3. naprawa wyświetlacza
4. naprawa płyty głównej
5. naprawa układów wej/wyj i buforowych
6. naprawa zasilacza
7. odzysk danych
8. konfiguracja hardwarowo-sofwarowa
9. odtworzenie systemu (default)
10. instalacja systemu operacyjnego (klient).
11. instalacja oprogramowania

2. SERWERY, MONITORY ORAZ KOMPUTERY STACJONARNE: TOSHIBA, IBM, FUJITSU-SIEMENS, ACER, COMPAQ/HP.

1. sprawdzenie poprawności działania, testy
2. przegląd do naprawy, diagnostyka, szacowanie kosztów naprawy
3. naprawa układów wej/wyj i buforowych
4. naprawa zasilacza
5. konfiguracja hardwarowo-sofwarowa.
6. instalacja systemu operacyjnego 32/64bit.
7. instalacja oprogramowania
8. sprawdzenie poprawności działania, regulacja, testy
9. naprawa układu odchylenia
10. naprawa układów wej/wyj i buforowych
11. naprawa setupu i układów pamięciowych
12. naprawa CRT
13. wymiana procesora

3. ZASILACZE AWARYJNE UPS: APC, ELEKTROMAN, EVER, AMCOM, UPSNET,

1. wymiana akumulatorów (analiza układów ładowania, testy obciążeniowe)
2. naprawa płyty głównej
3. sprawdzenie poprawności działania, regulacja, testy
4. przegląd do naprawy, diagnostyka, szacowanie kosztów naprawy
5. kalibracja

4. DRUKARKI I FAXY: EPSON, BROTHER, OKI, HP, SEIKO (SEIKOSHA),

1. sprawdzenie poprawności działania: regulacja, testy
2. przegląd do naprawy: diagnostyka, szacowanie kosztów naprawy
3. konserwacja drukarki igłowej
4. konserwacja drukarki atramentowej
5. konserwacja drukarki laserowej
6. wymiana głowicy
7. wymiana karetki, rolek docisk.
8. wymiana bębna z tonerem
9. wymiana transformatora
10. wymiana płyty głównej
11. wymiana płyty zasilacza
12. naprawa układów mechaniki i podawania papieru
13. naprawa płyty zasilacza
14. naprawa płyty głównej
15. naprawa elektroniki układów sterowania
16. drivery do drukarek

5. OPROGRAMOWANIE: MICROSOFT, NOVELL NETWARE, LINUX.

1. Instalacja, konfiguracja, rekonfiguracja systemu serwera 2000/2003,NOVELL,LINUX.
2. Instalacja, konfiguracja, rekonfiguracja systemu stacji roboczej – 98,2000,XP,VISTA,LINUX.
3. Podłączenie stacji roboczej do INTERNETU.
4. Instalacja, konfiguracja, rekonfiguracja stacji roboczej – INTERNET.
5. Instalacje, konfiguracje printserwerów, routerów, koncentratorów upsów itp.

6. INSTALACJE:

1. Instalacje i utrzymanie okablowania sieci strukturalnych.

UMOWA SERWISOWA

Swoje usługi AtomService świadczy Klientom zgodnie z informacjami z tabeli I). Istnieje jednak możliwość podpisania indywidualnie modyfikowanej umowy wedle preferencji Klienta. Należy jednak pamiętać, iż warunki serwisu różnią się nie tylko pomiędzy producentami sprzętu, ale nawet pomiędzy poszczególnymi modelami jednego producenta.

Możliwe jest zawarcie indywidualnych warunków, na jakich AtomService jest w stanie uzupełnić ofertę serwisową o dostarczenie sprzętu zastępczego dla użytkownika na czas jaki jest niezbędny do usunięcia awarii w urządzeniach Klienta.

Naprawy **ON-SITE** (czyli w miejscu zainstalowania sprzętu) wykonywane są standardowo, jeśli Klient posiada z AtomService podpisaną stałą umowę na utrzymywanie serwisu wg jednego z wariantów z poniższej tabeli. W takim przypadku cały wykazany sprzęt podlega serwisowi na miejscu swego zainstalowania, natomiast gdy specyfika uszkodzenia nie pozwala na natychmiastową naprawę – sprzęt zostanie odebrany przez pracownika AtomService nie wykorzystując środków klienta (w ten sam sposób sprzęt zostanie dostarczony po naprawie). Koszty dojazdu pokrywane są w tym przypadku również przez AtomService. W przeciwnym przypadku naprawy dokonywane są standardowo w punkcie serwisowym, do którego klient dostarcza uszkodzony sprzęt na własny koszt.

Dla wariantu III i IV w dni wolne od pracy i po godz. 16 obowiązują wyłącznie zgłoszenia na dyżurny tel. komórkowy.

TABELA I: Warianty usług polisy serwisowej

Wariant obsługi	Czas reakcji*	Gwarantowany czas naprawy**	Przyjmowanie zgłoszeń, gotowość serwisowa***
Wariant I	8 godzin	serwer: 24 godz. Notebook: 48 godz. Desktop: 48 godz.	Poniedziałek - Piątek 8.00 – 15.00
Wariant II	4 godzin	serwer: 24 godz. Notebook: 48 godz. Desktop: 48 godz.	Poniedziałek - Piątek 8.00 – 15.00
Wariant III	8 godzin	serwer: 8 godz. Notebook: 24 godz. Desktop: 24 godz.	Wszystkie dni w roku 24 h/doba
Wariant IV	4 godzin	serwer: 8 godz. Notebook: 24 godz. Desktop: 24 godz.	Wszystkie dni w roku 24 h/doba

* czas jaki mija od zgłoszenia usterki do pierwszego kontaktu z Klientem (wstępna diagnoza),

** czas odpowiednio dla serwera, desktopu, notebooka;

*** czas naprawy liczony jest w godz. od przyjęcia zgłoszenia; zgłoszenia przyjęte po godzinie 15:00 będą traktowane jako zgłoszenia przyjęte następnego dnia roboczego po godzinie 8:00

KONSERWACJA SPRZĘTU

Elementy, których wymiana okaże się konieczna, podlegają w porozumieniu z Klientem wymianie gwarancyjnej lub pogwarancyjnej na podstawie zaakceptowanego kosztorysu zakupu i wymiany części. Zakres usług konserwacyjnych dla poszczególnych grup sprzętu, to m.in.:

Tablica II: Główne czynności podczas konserwacji sprzętu

Wariant obsługi	Zawartość	Zakres podstawowych czynności:
Zestaw stacji	1. komputer + mysz + klawiatura + monitor 2. notebook	-przegląd ogólny -odkurzanie wewn. i zewn. -czyszczenie napędów (CD-ROM, floppy, CD-RW) -testowanie podstawowych podzespołów po konserwacji
Zestaw serwera	Komputer Mysz Klawiatura Monitor	-przegląd ogólny -odkurzanie wewn. i zewn. -czyszczenie napędów (CD-ROM, floppy, CD-RW) -testowanie podstawowych podzespołów po konserwacji
Drukarki igłowe		-czyszczenie mechanizmu -smarowanie prowadnic i zębatek -przegląd ogólny - testowanie po konserwacji
Drukarki igłowe o dużym obciążeniu		-czyszczenie mechanizmu -smarowanie prowadnic i zębatek -przegląd ogólny - testowanie po konserwacji
Drukarki laserowe		-przegląd ogólny -czyszczenie układu grzewczego i mechanizmu - testowanie po konserwacji
Drukarki laserowe sieciowe		-czyszczenie mechanizmu -przegląd ogólny - testowanie po konserwacji
Drukarki atramentowe.		-czyszczenie mechanizmu -przegląd ogólny - testowanie po konserwacji
Awaryjne zasilacze napięcia		- przegląd ogólny - testowanie po konserwacji - kalibracja po wymianie baterii

LOGISTYKA ORAZ KOMPLETACJA I MODERNIZACJA INFRASTRUKTURY IT

Na zlecenie odbierzemy i dostarczymy na wskazane przez klienta miejsce sprzęt komputerowy oraz przeprowadzimy jego instalację i uruchomienie. Obsługa obejmuje projekty funkcjonalne, kompletacje sprzętu i instalację wszystkich podzespołów wraz z oprogramowaniem oraz jego konfiguracją pod kątem zadań wymaganych przez klienta.

Kompletacje sprzętu polegają na zasadzie zleceń. Jest to każda zmiana konfiguracji sprzętu mająca na celu dostosowanie do indywidualnych potrzeb Klienta. Termin jej realizacji każdorazowo ustalany jest indywidualnie.

Jako modernizację rozumiemy szeroki wachlarz usług związanych z unowocześnianiem sprzętu i przystosowanie go do wzrastających wciąż oczekiwań użytkownika oraz zmian technologicznych zachodzących na rynku informatycznym.

Usługi w zakresie modernizacji wykonywane są również na zasadzie zleceń, a modernizacja rozkłada się na 3 etapy:

- sporządzenie oferty modernizacji ze specyfikacją sprzętu, kosztami zakupu, wyceną usługi montażu oraz instalacji systemowej wraz z harmonogramem działania,
- zakup niezbędnego sprzętu,
- wykonanie modernizacji.



Oferta ta wykonywana jest odpłatnie i wynosi 2% od wartości oferty netto. Zlecenia rozliczane są każdorazowo z uwzględnieniem kosztów zakupu podzespołów, robocizny.

SERWIS OPROGRAMOWANIA

Świadczymy usługi serwisu oprogramowania na poziomie takich systemów jak Novell NetWare, MS Windows we wszystkich, dotąd wydanych wersjach oraz Linux w głównych dystrybucjach.

Proponowane usługi serwisu obejmują m.in.:

- podnoszenie systemu
- instalacje lub uaktualnienie systemu operacyjnego,
- instalację sterowników sprzętowych, ich upgrade itp.
- optymalizację systemu pod kątem wykonywanych zadań,
- wsparcie przy usuwaniu awarii systemów operacyjnych.



Usługi serwisu oprogramowania świadczone są na zasadach zleceń przez Klienta, któremu Atom-Service każdorazowo przedstawia wstępną kalkulację wraz z przewidywanym czasem i harmonogramem wykonania.

OUTSOURCING

Outsourcing oznacza przekazanie wyspecjalizowanej firmie zewnętrznej opieki nad działami wydzielonymi ze struktur przedsiębiorstwa. Szybkie zmiany technologiczne, wiążą się z koniecznością zwiększania nakładów na rozwój infrastruktury IT przedsiębiorstwa. Zlecenie odpłatnej opieki nad infrastrukturą danego działu redukuje koszty oraz uelastycznia działania. Podjęcie decyzji o korzystaniu z usług outsourcingowych w tej dziedzinie redukuje koszty nawet o 30 %.

Przedsiębiorstwo może uwolnić środki na inwestycje w kluczowe obszary, a swój potencjał skupić na realizacji celów strategicznych, co w perspektywie pozwala na skuteczne konkurowanie w dobie gospodarki rynkowej.

Outsourcing zapewnia

- elastyczność i efektywność działania,
- redukcję kosztów,
- rentowność,
- ograniczenie ryzyka,
- specjalizację,
- profesjonalizm,
- bezpieczeństwo,
- zwiększenie przychodów,
- eliminowanie marnotrawstwa, ograniczanie strat,
- uwolnienie środków wpisanych w koszty IT,
- precyzyjne określenie odpowiedzialności,
- poprawa przepływów pieniężnych,
- ograniczenie kosztów administracji infrastrukturą IT,
- elastycznego administratora zewnętrznego czyli:
 - opłatę za konkretną usługę
 - dyspozycyjność
 - dostępność części i sprzętu



Nasi klienci

Firmy, które nam zaufały to m.in.:

1. Kancelaria Radców Prawnych KONEKSJA
2. Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Sopocie
3. Hudson Foods Poland
4. Mercedes Benz Daimler Chrysler Automotive Polska o/Gdańsk
5. Pomorska Spółka Gazownictwa
6. VTS Clima / TS Group
7. Elektrociepłownie Wybrzeże S.A.
8. KARAT sp. z o.o.
9. SAUR Neptun Gdańsk S.A.
10. „CENTROSTAL” Płock
11. RUCH S.A.
12. Okręgowa Izba Radców Prawnych
